

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan perkembangan rumah sakit saat ini mengalami perubahan besar dimana rumah sakit sedang dalam suasana global dan kompetitif. Rumah sakit sebagai sarana kesehatan dituntut untuk selalu mempertahankan mutunya dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat sebagai penerima jasa dapat merasa puas (Manurung, 2010).

Rumah sakit merupakan salah satu tempat pelayanan kesehatan yang terdiri dari berbagai unit pelayanan salah satunya adalah Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS). IFRS merupakan suatu bagian atau unit yang menangani pelayanan kefarmasian. Dimana, salah satu tujuan dari pelayanan farmasi adalah melaksanakan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) mengenai obat (Anonim, 2004).

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut diperjelas dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor : 1333/Menkes/SK/XII/1999 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit, yang menyebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik, yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat (Anonim,

2004). Pelayanan instalasi farmasi yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien atau konsumen, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan, karena 25% kesembuhan pasien diharapkan diperoleh dari kenyamanan serta baiknya pelayanan apotek, sedangkan 75% berasal dari obat yang digunakan pasien (Manurung, 2010).

Rumah sakit Bhayangkara Polda DIY merupakan salah satu rumah sakit rujukan, sehingga diperlukan berbagai upaya dalam peningkatan mutu pelayanan. Salah satu faktor yang menunjang dalam peningkatan mutu pelayanannya adalah IFRS, karena di IFRS terjadi kontak langsung dengan pasien dalam pelayanan farmasi. Faktor yang diperhatikan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Instalasi Farmasi RS Bhayangkara Polda DIY salah satunya adalah pelayanan KIE mengenai obat. Dimana tujuan dari KIE sendiri agar farmasis terampil berkomunikasi dengan pasien pada saat penyampaian informasi dan edukasi mengenai obat yang bertujuan mencegah terjadinya *medication error* dan *adverse event* (kejadian yang tidak diharapkan) dalam menggunakan obat, karena sudah menjadi tanggung jawab seorang farmasis terhadap keselamatan pasiennya. Idealnya seorang farmasis baik diminta ataupun tidak harus selalu aktif melaksanakan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) mengenai obat sehingga tujuan terapi pengobatan dapat tercapai dengan baik dan akan membuat pasien merasa aman dengan obat yang dibeli.

Pelayanan farmasi yang diberikan di Instalasi Farmasi RS Bhayangkara Polda DIY khususnya pelayanan KIE, diharapkan pasien akan memberikan penilaian tersendiri terhadap pelayanannya di Instalasi Farmasi RS Bhayangkara Polda DIY tersebut. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan merasa puas, jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan *image* negatif terhadap rumah sakit tersebut, yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien akhirnya akan menyebabkan pengurangan keuntungan. Pasien yang merasa puas dengan jasa pelayanan yang diterimanya akan memperlihatkan kecenderungan yang besar untuk menggunakan kembali jasa yang ditawarkan oleh pemberi jasa tersebut dimasa yang akan datang.

Penelitian (Rahman, 2013) tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Komunikasi, Informasi, Dan Edukasi (KIE) Obat Dengan Resep Oleh Tenaga Farmasi Di Instalasi Farmasi RSI PKU Muhammadiyah Palangkaraya menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien rawat jalan RSI PKU Muhammadiyah Palangkaraya berada pada kategori puas terhadap pelayanan KIE di Instalasi Farmasi tersebut. Pasien yang merasa puas dalam pelayanan KIE yang dilakukan oleh farmasis di Instalasi Farmasi RSI PKU Muhammadiyah Palangkaraya akan berdampak positif bagi pasien dan rumah sakit. Pasien yang merasa puas akan cenderung patuh dalam terapi pengobatan sehingga tujuan terapi pengobatannya tercapai dan pasien merasa aman terhadap obat yang digunakan. Sedangkan bagi rumah sakit, pasien yang merasa puas dengan jasa pelayanan yang diterimanya akan

memperlihatkan kecenderungan yang besar untuk menggunakan kembali jasa yang ditawarkan oleh pemberi jasa tersebut dimasa yang akan datang.

Penelitian (Utami, 2017) tentang Hubungan Kualitas Informasi Pelayanan Obat Terhadap Kepuasan Pasien Di RSJD Dr. RM Soedjarwadi Propinsi Jawa Tengah menunjukkan bahwa sebanyak 65 responden dengan persentase sebesar (65,7 %) pasien di Instalasi Rawat Jalan merasa puas terhadap informasi obat yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara kualitas informasi pelayanan obat dengan kepuasan pasien di instalasi farmasi RSJD Dr. RM Soedjarwadi Propinsi Jawa Tengah.

Rumah sakit Bhayangkara Polda DIY dalam upaya meningkatkan dan menjaga mutu rumah sakit mempersilahkan pasien dan keluarga pasien menyampaikan saran maupun kritik dalam bentuk sms yang membangun bagi RS Bhayangkara Polda DIY. Pada bulan Januari 2018 tiga pasien memberikan kritik tentang ketidakpuasan terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi. Pasien menyatakan bahwa petugas farmasi kurang ramah dalam melayani pasien, tidak memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat dan kurangnya informasi tentang efek samping obat pada saat penyerahan obat. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tentang Pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi Di Instalasi Farmasi RS Bhayangkara Polda DIY”.

B. Rumusan Masalah

Bagaimanakah Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tentang Pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi Di Instalasi Farmasi RS Bhayangkara Polda DIY ?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengukur Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tentang Pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi Di Instalasi Farmasi RS Bhayangkara Polda DIY.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan yang berguna bagi Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian.

2. Bagi Pasien

Bagi pasien melalui penelitian ini agar selalu mendapatkan informasi pelayanan obat yang tepat sehingga mempercepat pengobatan yang optimal.

3. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan wawasan khususnya dalam bidang penelitian.

E. Keaslian Penelitian

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tentang Pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi Di Instalasi Farmasi RS Bhayangkara Polda DIY.

Adapun penelitian serupa atau menjadi dasar penelitian ini adalah :

1. Hubungan Kualitas Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Konsumen di Perusda Aneka Usaha Unit Apotek Sidowayah Farma Klaten oleh Fitriana Wati, 2012 . Pada penelitian tersebut pengambilan sampel dilakukan dengan metode *deskriptif* dengan pendekatan *cross sectional*. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan informasi obat dengan kepuasan pasien di Perusda Aneka Usaha Unit Apotek Sidowayah Farma Klaten.

Perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu terletak pada tempat penelitian.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Obat terhadap Kepuasan Pasien Apotek X Kota Padang oleh Mayefis Delladari, 2015. Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linier berganda teknik pengambilan sampel ditentukan dengan *purposive sampling*. Hasil dari penelitian menunjukkan kualitas pelayanan informasi obat yang paling memuaskan pasien adalah dimensi yang mempunyai gap paling kecil, yaitu dimensi *emphaty*.

Perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu terletak pada teknik pengambilan sampel dan tempat penelitian.

3. TingkatKepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di RSUD Pandan Arang Boyolali oleh Irsyam Eka Pambudi, 2015. Penelitian ini dilakukan dengan metode *survei* dan *observasi* yang merupakan studi *deskriptif* dengan menggunakan rancangan *cross sectional* dengan pendekatan *acidental*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien Rawat Jalan BPJS di RSUD Pandan Arang Boyolali sudah merasa puas dengan pelayanan informasi obat yang diberikan.

Perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu terletak pada tempat penelitian.

4. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) Obat Dengan Resep Oleh Tenaga Farmasi Di Instalasi Farmasi RSI PKU Muhammadiyah Palangkaraya oleh Didi Rahman, 2013. Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan prospektif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan di RSI PKU Muhammadiyah Palangkaraya merasa puas terhadap pelayanan KIE obat dengan resep oleh tenaga farmasi.

Perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu terletak pada tempat penelitian.