

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab langsung kepada pasien, berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud untuk mencapai hasil yang pasti serta meningkatkan mutu dan memenuhi standar pelayanan. Standar pelayanan kefarmasian memiliki tujuan untuk meningkatkan suatu mutu pelayanan kefarmasian dan menjamin kepastian bagi tenaga kesehatan, melindungi pasien dari penyalahgunaan pemakaian obat secara tidak rasional demi keselamatan pasien (*patient safety*) (Menkes RI, 2016).

Kepuasan pasien merupakan kualitas pelayanan dibidang kesehatan yang mereka terima pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada setiap pasien. Dalam pelayanan mutu kesehatan akan menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien apabila suatu pelayanan kefarmasian yang relatif baik pasien merasa puas yang akan berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan. Pasien tidak dapat menilai kompetensi teknis, sehingga mereka menilai mutu layanan dan kenyamanan (Supartiningsih,2017).

Pelayanan kesehatan yang mempengaruhi kepuasan pasien terdiri dari 5 dimensi diantaranya *tangible*(bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain pengetahuan, kesadaran, sikap positif, sikap ekonomi, empati yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan sehingga faktor ini akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien (*compliance*)(Menkes RI, 2014).

Ada beberapa permasalahan yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian, yaitu 1) waktu tunggu, 2) kekosongan obat. Lamanya waktu tunggu dipengaruhi oleh adanya ketidaksesuaian resep dengan formularium. Kekosongan obat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor perencanaan dan perhitungan perkiraan kebutuhan obat yang belum tepat, belum efektif, dan kurang efisien. Kekosongan obat dapat menghambat kualitas pelayanan pasien,

pengembangan, penargetan, serta kualitas perbaikan dalam pelayanan dan pengobatan (Rismalawati dkk,2015).

Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang memiliki peranan penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat, harus mampu menjalankan fungsinya dalam memberikan pelayanan kefarmasian dengan baik. Selain menyediakan dan menyalurkan obat serta perbekalan farmasi, apotek juga merupakan sarana penyampaian informasi mengenai obat atau persediaan farmasi secara baik dan tepat, sehingga dapat tercapai peningkatan kesehatan masyarakat yang optimal dan mendukung penyelenggaraan pembangunan kesehatan (Menkes RI, 2016). Apotek di klinik PPK I PT PG adalah apotek yang dapat melayani resep dari luar dan pembelian obat secara umum. Dalam survei awal, di apotek ini ditemui masalah antara lain kekosongan obat. Dari latar belakang ini, peneliti berinisiatif untuk melakukan penelitian yang berjudul "Evaluasi kepuasan resep pasien rawat jalan di klinik PPK I PT PG". Penelitian sejenis ini belum pernah dilakukan di apotek pada klinik PPK I PT PG.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Klinik PPK I PT Petrokinia Gresik.

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Klinik PPK I PT Petrokinia Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi klinik PPK IPT Petrokimia Gresik

Agar dapat mejadi bahan masukan sebagai peningkatan mutu dan kualitas standar pelayanan Klinik PPK IPT Petrokimia Gresik.

2. Bagi institusi

Dapat menjadi bahan pembelajaran dan referensi bagi kalangan yang akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik yang berhubungan dengan judul di atas.

3. Bagi peneliti

Agar dapat mendapat menambah pengetahuan dan menambah wawasan penelitian tentang pelayanan kefarmasian.

