

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Setiap orang berhak mendapatkan pelayanan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Saparuddin Latu *et al.*, 2023).

Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien dalam melakukan pelayanan kefarmasian rumah sakit harus menjaga kualitas pelayanan yang diberikan karena hal tersebut sangat berpengaruh pada kepuasan pasien. Pelayanan Farmasi merupakan salah satu dari pelayanan penunjang medik terapeutik yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan rumah sakit secara keseluruhan (Sari *et al.*, 2019).

Instalasi Farmasi adalah unit suatu pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit. Ruang lingkup pelayanan kefarmasian meliputi rangkaian pengelolaan sediaan farmasi mulai dari pemilihan, perencanaan kebutuhan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pendistribusian, pemusnahan dan penarikan, pengendalian dan administrasi. Pelayanan farmasi sebagai salah satu unit penunjang pelayanan rumah

sakit berperan penting dalam upaya mencapai tujuan rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan paripurna kepada masyarakat. Pelayanan farmasi berperan dalam penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik, yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat.

Penerapan pelayanan informasi obat ialah keharusan farmasis yang dilandasi atas keperluan pasien, yang mana sebagian wujud pelayanan informasi obat yang harus dibagikan oleh tenaga farmasis yakni terkait dengan pemakaian obat untuk pasien dengan akurat, terpercaya serta sesuai keinginan masyarakat. Hal ini menjadikan pasien terhindar dari persoalan pemakaian obat tanpa indikasi, indikasi yang tidak diobati, dosis obat amat besar dan subterapi, dan hubungan interaksi obat (Wita Oileri Tikirik *et al.*, 2022).

Strategi optimalisasi Pelayanan farmasi dengan cara memanfaatkan Sistem Informasi Rumah Sakit secara maksimal pada fungsi menejemen kefarmasian, sehingga diperoleh efisiensi tenaga dan waktu. Konsep Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Dalam upaya peningkatan kualitas hidup pasien hal penting yang harus dilakukan adalah dengan membangun pelayanan kefarmasian yang lebih baik dan dapat dirasakan oleh masyarakat secara umum, karena kualitas layanan adalah hak mutlak yang harus diperoleh oleh seluruh masyarakat Indonesia. Pelayanan kefarmasian yang kurang optimal dapat menimbulkan kerugian pada pasien. Oleh sebab itu, pelayanan kefarmasian yang tepat, objektif, dan komprehensif sangat diperlukan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Rumah Sakit Umum Daerah adalah fasilitas kesehatan milik pemerintah yang berfungsi untuk memberikan layanan medis kepada masyarakat. RSUD menyediakan berbagai layanan, termasuk gawat darurat, rawat inap, rawat jalan dan layanan gawat darurat. Instalasi jantung paru merupakan salah satu layanan medis yang ada di RSUD, instalasi ini menjadi bagian penting dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat

Pelayanan kefarmasian berperan penting dalam memastikan pasien menerima obat yang tepat, aman, dan efektif. Evaluasi kepuasan pasien dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Kepuasan pasien juga dapat berdampak langsung pada kepatuhan pengobatan dan hasil klinis. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, rumah sakit dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan proses penyembuhan pasien.

Studi tentang kepuasan pasien di bidang kefarmasian yang serupa sudah banyak dilakukan seperti pada instalasi farmasi rawat jalan baik di puskesmas ataupun di Rumah Sakit. Namun penelitian dengan judul ini khususnya di instalasi farmasi satelit jantung paru RSUD Cilacap masih belum ada sejak didirikannya instalasi farmasi satelit jantung paru pada tahun 2017 lalu. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi baru yang signifikan bagi literatur akademik dan praktik kefarmasian. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi dasar untuk pengembangan kebijakan kesehatan yang lebih baik dan strategi pelayanan yang lebih efektif di rumah sakit. Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi wawasan lebih dalam mengenai kepuasan pasien dan bagaimana pelayanan kefarmasian dapat

dingkatkan, sehingga pada akhirnya berdampak positif pada kesehatan masyarakat.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah yaitu: Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi satelit jantung paru center RSUD Cilacap

C. TUJUAN PENELITIAN

Mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di instalasi farmasi satelit jantung paru center RSUD cilacap

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Secara Teoritis

Manfaat secara teoritis dari penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat, memperbanyak ilmu pengetahuan tentang Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien, dan bisa membantu dalam peningkatan kualitas Kesehatan Di Indonesia. Sehingga Indonesia mampu memperbaiki sistem pelayanan Kesehatan.

2. Secara Praktis

1. Bagi Rumah Sakit Daerah Umum Kabupaten Cilacap, Penelitian ini diharapkan memberikan motivasi bagi tempat penelitian yang dijadikan Objek penelitian untuk lebih mempertimbangkan kualitas Pelayanan, sehingga mutu dan kualitas bisa ditingkatkan melalui Kualitas Pelayanan yang maksimal.
2. Bagi Institusi Pendidikan (Universitas Al Irsyad Cilacap), dapat digunakan untuk pengumpulan studi akhir bagi mahasiswa. Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai kajian pustaka dalam bidang farmasi yang bersifat klinis.

- 3.Bagi peneliti sendiri, Memenuhi tugas guna memperoleh gelar D3 Farmasi di Universitas Al Irsyad Cilacap.
4. Untuk penelitian selanjutnya, penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan bagi penelitian berikutnya atau penelitian lain yang ingin mengkaji lebih dalam mengetahui topik dan fokus serta penyajian yang lain sehingga memperkaya penelitian.