

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi merupakan suatu era yang didorong dengan perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) seperti yang saat ini terjadi, banyak sekali persaingan usaha yang semakin sulit karena instalasi semakin mengerahkan usaha yang kuat untuk merebut konsumen (Rianto *et al.*, 2019). Contohnya ialah rumah sakit, yang mana memiliki sistem layanan seperti rawat inap, rawat jalan, serta gawat darurat yang mampu memberikan kepuasan kepada pasien dengan salah satunya melakukan layanan kefarmasian yang baik. Pelayanan farmasi rumah sakit ialah sebuah pekerjaan yang mendukung layanan kesehatan yang berkualitas dikarenakan taraf pelayanan kefarmasian yang semakin tinggi tentunya akan memberi pengaruh pada taraf kepuasan pasien (Khoirin *et al.*, 2022).

Pelayanan kefarmasian yang dapat diberikan salah satunya berupa pelayanan resep. Pelayanan resep merupakan tanggung jawab tenaga farmasi dalam upaya meningkatkan mutu kehidupan pasien. Berlandaskan Peraturan Menteri Kesehatan No.72 Tahun 2016 tentang Pelayanan Resep dimulai dari tahap penerimaan, pemeriksaan ketersediaan sediaan farmasi, penyiapan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai termasuk peracikan obat, pemeriksaan, penyerahan disertai dengan pemberian informasi. Setiap tahapan pelayanan resep diupayakan untuk dapat mencegah terjadinya kesalahan

pemberian obat (*medication error*). Selain itu, kualitas pelayanan resep oleh apoteker juga perlu diperhatikan, karena berperan sangat penting dalam memperbaiki kualitas hidup pasien. Adanya kesalahan saat pelayanan resep terkhusus dalam pemberian informasi obat kepada pasien yang menggunakan fasilitas pengantaran obat, seperti penggunaan obat yang tidak rasional, ketidaksengajaan atau ketidakpatuhan pasien dalam mengkonsumsi obat secara teratur, tidak menghabiskan obat seperti apa yang diarahkan oleh resep dokter sehingga obat tidak memberikan dampak penyembuhan yang dicapai (Rusly, 2016).

Kualitas pelayanan dalam suatu rumah sakit juga sangat berhubungan erat dengan perkembangan teknologi informasi saat ini, sebuah contoh dari teknologi informasi yang dipakai sekarang ini ialah internet (Linawati, 2013). Pemanfaatan internet tersebut sudah dilakukan oleh Rumah Sakit X Tangerang sebagai upaya peningkatan kepuasan pasien yaitu bekerjasama dengan pihak ketiga menggunakan aplikasi Y. Aplikasi ini menyediakan salah satu kebutuhan pasien yaitu pengantaran obat yang bertujuan agar memudahkan pasien rawat jalan dalam menerima obat tanpa harus menunggu lama di rumah sakit. Pelayanan dalam menginformasikan obat serta pemberian layanan antar obat yang membantu mempermudah dalam memperoleh obat diharapkan dapat memberikan pengaruh dalam kepuasan pasien. Pasien akan memiliki perasaan puas terhadap layanan yang diterima apabila terdapat persamaan antara persepsi dan harapan bagi layanan kesehatan yang telah diperoleh di rumah sakit.

Namun terdapat kekhawatiran dari penerapan pengantaran obat dengan aplikasi Y di Rumah Sakit X, dimana pasien rawat jalan tidak dapat menerima pelayanan resep dengan tidak mendapatkan informasi obat yang optimal. Oleh karena itu, peneliti tergerak untuk mengevaluasi mutu pelayanan resep pada pasien yang menggunakan fasilitas pengantaran obat di dalam karya tulis ilmiah yang berjudul Evaluasi Kepuasan Pasien yang Menggunakan Layanan Antar Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit X Tangerang.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah pasien rawat jalan yang menggunakan layanan antar obat puas terhadap layanan yang diberikan?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan yang menggunakan layanan antar obat ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan antar obat di instalasi farmasi rawat jalan.
2. Untuk menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan antar obat di instalasi farmasi rawat jalan.

1.4 Manfaat Penelitian

1) Manfaat untuk peneliti

Memberikan perkembangan pengetahuan berkenaan pentingnya dalam memberikan informasi obat yang di berikan kepada pasien agar tercipta efek terapi yang efektif sesuai dengan anjuran dokter.

2) Manfaat untuk institusi

Menjadi tambahan literatur dalam suatu penelitian yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan serta memberikan gambaran pentingnya informasi obat kepada pasien.

3) Manfaat untuk instalasi

Menjadi evaluasi bagi rumah sakit saat melakukan pemberian layanan informasi obat terhadap pasien yang menggunakan layanan antar obat dengan tepat.

