

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit pada hakikatnya berfungsi sebagai salah satu sarana utama dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 ditegaskan bahwa kesehatan mencakup beragam kegiatan yang terorganisir, disusun secara terintegrasi, serta dilaksanakan dengan strategi yang sistematis. Seluruh rangkaian upaya tersebut ditujukan untuk menjaga, meningkatkan, serta memulihkan kondisi kesehatan masyarakat. Di dalam rumah sakit, terdapat pengelompokan sumber daya manusia sesuai bidang keahlian masing-masing, meliputi tenaga medis maupun non-medis. Tenaga tersebut terdiri atas dokter, perawat, bidan, apoteker, psikolog klinis, ahli gizi, tenaga biomedis, pakar kesehatan masyarakat, serta personel penunjang lain yang tidak termasuk dalam tenaga medis. (Sidrotullah & Pahmi, 2020).

Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan, farmasi menjadi salah satu unsur esensial yang menentukan mutu kesehatan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016, pelayanan kefarmasian diartikan sebagai layanan yang berpusat pada pasien, dengan orientasi hasil optimal melalui pemanfaatan sediaan farmasi secara tepat dan aman. Namun demikian, sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004, pelaksanaan pelayanan farmasi di banyak rumah sakit di Indonesia masih belum mencapai standar harapan. Hal ini dipengaruhi oleh keterbatasan kompetensi tenaga farmasi serta keterbatasan pengetahuan dalam manajemen pelayanan kefarmasian. (Rodríguez, 2019).

Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit tidak hanya dipandang dari keberhasilan pengobatan fisik semata. Evaluasi mutu layanan menuntut adanya perhatian terhadap aspek sikap tenaga medis, kecakapan komunikasi, pengetahuan, keterampilan, serta interaksi dengan pasien. Faktor lain yang juga berpengaruh meliputi kesopanan, ketepatan waktu, daya tanggap terhadap kebutuhan pasien, serta kelengkapan sarana fisik yang tersedia. Fasilitas yang memadai dan kondisi lingkungan rumah sakit yang nyaman menjadi elemen

penting dalam menciptakan layanan kesehatan yang bermutu tinggi (Raodah, 2020).

Bidang kefarmasian di rumah sakit dijalankan oleh apoteker bersama tenaga teknis kefarmasian. Tenaga teknis ini terdiri dari lulusan pendidikan farmasi, ahli madya farmasi, serta asisten tenaga pendukung. Seorang apoteker memiliki wewenang sekaligus kewajiban profesional untuk melaksanakan tugas kefarmasian. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian, tanggung jawab tenaga kefarmasian mencakup perancangan sediaan obat, pengendalian mutu, keamanan produk, pemeliharaan, penyediaan, hingga distribusi sediaan farmasi. Dengan demikian, apoteker tidak hanya berperan sebagai penyedia obat, melainkan juga sebagai penjamin kualitas dan keamanan produk yang digunakan masyarakat. (Ina, 2020).

Kepuasan pasien dipandang sebagai indikator yang sangat menentukan mutu layanan kesehatan. Layanan berkualitas mampu menciptakan kenyamanan yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan pasien untuk kembali memperoleh perawatan. Rasa nyaman juga berdampak positif bagi citra rumah sakit karena pasien akan cenderung merekomendasikan pengalaman baik tersebut kepada orang lain melalui komunikasi personal. Ukuran kepuasan pasien sering dinilai menggunakan lima dimensi dalam metode Servqual. Pertama, dimensi keandalan (reliability) berkaitan dengan akurasi informasi obat yang diberikan. Kedua, daya tanggap (responsiveness) mencerminkan kecepatan petugas dalam mengelola resep. Ketiga, jaminan (assurance) meliputi kelengkapan obat serta kejelasan biaya. Keempat, empati (empathy) menitikberatkan pada keramahan petugas terhadap pasien. Terakhir, bukti nyata (tangible) menyangkut kondisi fasilitas, kenyamanan ruang tunggu, serta kerapian penampilan tenaga farmasi. (Kaunang, 2020).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Hadrianus Sinaga sebagai fasilitas kesehatan milik pemerintah memiliki tanggung jawab besar dalam melayani kebutuhan kesehatan masyarakat. Dengan statusnya sebagai rumah sakit daerah, peningkatan mutu pelayanan, termasuk layanan kefarmasian, menjadi keharusan yang tidak dapat ditunda. Akan tetapi, realitas di lapangan menunjukkan masih terdapat keluhan dari pasien, misalnya lamanya waktu tunggu obat, kurangnya informasi yang disampaikan terkait penggunaan obat, serta komunikasi tenaga

farmasi yang belum maksimal. Selain itu, sarana penunjang seperti ketersediaan tempat sampah yang memadai juga masih menjadi perhatian dalam upaya peningkatan layanan.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti merasa penting untuk melakukan kajian ilmiah dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga.” Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh terkait kualitas pelayanan kefarmasian yang diterima pasien. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara rasional karena RSUD Dr. Hadrianus Sinaga terletak dekat dengan tempat tinggal peneliti, tepatnya di Kecamatan Pangururan, Kabupaten Samosir. Hasil survei pendahuluan menunjukkan bahwa rumah sakit ini memiliki letak strategis di pusat kota, melayani pasien umum maupun peserta BPJS, sehingga menjadi pilihan utama masyarakat setempat untuk berobat. Selain itu, alasan mendasar penelitian ini dilaksanakan adalah karena informasi mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit tersebut masih sangat terbatas dan belum tersaji secara komprehensif.

B. Rumusan Masalah

Dengan memperhatikan uraian latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut: “Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Hadrianus Sinaga yang berlokasi di Kecamatan Pangururan, Kabupaten Samosir?”

C. Tujuan penelitian

a. Tujuan umum

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Hadrianus Sinaga, Kecamatan Pangururan, Kabupaten Samosir.

b. Tujuan khusus

Secara lebih terperinci, penelitian ini dimaksudkan untuk:

- a. Menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kecamatan Pangururan ditinjau dari dimensi ketanggapan (*responsiveness*).
- b. Mengetahui sejauh mana pelayanan kefarmasian di rumah sakit tersebut memenuhi aspek kehandalan (*reliability*) dalam memberikan layanan kepada pasien.
- c. Mengkaji kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*), yang mencakup rasa aman serta kepercayaan terhadap mutu pelayanan farmasi.
- d. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien pada dimensi empati (*empathy*), khususnya terkait sikap ramah, perhatian, serta kepedulian petugas farmasi terhadap pasien.
- e. Menilai kepuasan pasien melalui dimensi bukti nyata (*tangible*), yang meliputi fasilitas, sarana fisik, serta penampilan petugas farmasi di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kecamatan Pangururan.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk memperdalam pemahaman ilmu yang diperoleh selama perkuliahan, sekaligus menambah wawasan, pengalaman, dan keterampilan dalam menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.

2. Bagi RSUD Dr. Hadrianus Sinaga

Hasil penelitian dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi pihak rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan sehingga mampu memenuhi kepuasan pasien

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi serta dasar pengembangan kajian lebih lanjut terkait analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit.