

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah Sakit berfungsi sebagai lembaga kesehatan yang sangat penting dalam pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, salah satunya adalah pada bagian farmasi. Proses pelayanan resep di rumah sakit merupakan salah satu bagian yang sangat penting karena berhubungan langsung dengan pengobatan untuk pasien. Waktu tunggu dalam proses pelayanan resep menjadi salah satu faktor kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien (Arlinda, 2024).

Layanan kefarmasian di rumah sakit dilakukan secara langsung dan bertanggung jawab bagi pasien dalam hal pengelolaan obat, peralatan medis, serta bahan medis yang sekali pakai. Tujuan utama dari pelayanan ini adalah untuk mendapat hasil terapi yang maksimal dan meningkatkan kualitas hidup pasien. Pelayanan kefarmasian terdiri dari dua elemen kunci, yaitu manajemen logistik obat dan layanan farmasi klinis (Yustina, 2023).

Tingkat kepuasan pasien merupakan ukuran yang krusial sebagai tolak ukur mutu pelayanan di bidang kesehatan. Adapun besaran tingkat kepuasan tinggi menunjukkan bukan hanya pelayanan yang baik tapi juga merupakan aset untuk menarik lebih banyak pasien dan membangun loyalitas mereka. Di Indonesia, kementerian kesehatan menetapkan bahwa standar nasional kepuasan pasien harus di atas 95%. Jika hasil pengukuran menunjukkan kepuasan di bawah angka tersebut, maka pelayanan kesehatan dianggap tidak memenuhi standar minimum dan nilai kurang memadai (Liaran, 2019).

Kepuasan pasien adalah elemen yang tidak bisa dipisahkan dari kualitas layanan kesehatan, karena pelayanan yang memenuhi standar etika akan meningkatkan persepsi tentang kualitas layanan. Data rekam medis RSUD kota kendari menunjukkan penurunan jumlah pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi dalam tiga tahun terakhir, dari 47.432 pasien pada tahun 2020 hingga 37.657 pasien pada tahun 2022. Penurunan ini diyakini berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian yang belum optimal (Lestari, dan Ridwan, 2022).

Lima indikator mutu jasa guna mengukur kepuasan pasien atau konsumen dikemukakan oleh Parasuraman et al. Model pengukuran tersebut dinamakan SERVQUAL. Indikator dimensi tersebut terdiri atas keandalan, *responsivitas*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. (Novaryatiin, dan Aliyah, 2018).

Waktu tunggu pasien menjadi salah satu penentu penting yang acapkali berperan sebagai penyebab ketidak puasan. Lamanya pasien menunggu mencerminkan seberapa baik rumah sakit mengatur berbagai aspek layanan sesuai dengan kondisi dan harapan pasien. Dengan kata lain, waktu tunggu memberi gambaran tentang efisiensi proses pelayanan dan kemampuan rumah sakit menyesuaikan layanan agar memenuhi kebutuhan pasien (Amalia dan Ramadhan, 2021).

RSU HKBP Balige merupakan rumah sakit swasta yang dikelola oleh Yayasan Kesehatan HKBP dan beralamat di Balige, Sumatera Utara. Di wilayah kecamatan tersebut, rumah sakit ini berstatus sebagai satu-satunya penyedia layanan rumah sakit balige dengan wilayahnya yang mencakup 29 desa dan 6 kelurahan. Sebagai tempat pelayanan kesehatan, rumah sakit memegang peranan penting dalam menyediakan edukasi serta pelayanan kefarmasian.

Melalui observasi awal di Rumah Sakit Umum HKBP Balige, instalasi farmasi menjadi salah satu bagian vital yang mendukung keberhasilan pengobatan pasien. Kendati demikian, masih dijumpai masukan serta keluhan dari penerima layanan, terutama berfokus pada durasi penyiapan resep serta aspek kenyamanan fasilitas. Fenomena ini mengindikasikan pentingnya studi lebih mendalam mengenai persepsi kepuasan pasien demi mengoptimalkan kualitas layanan kesehatan secara berkelanjutan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dari penelitian ini adalah “apakah terdapat hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien di RSU HKBP Balige?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Untuk mengetahui hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien di RSU HKBP Balige.

2. Tujuan khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

- a. Menganalisis tingkat kepuasan pasien di RSUD HKBP Balige berdasarkan *tangible* (wujud nyata)
- b. Menganalisis tingkat kepuasan pasien di RSUD HKBP Balige berdasarkan *reliability* (keandalan)
- c. Menganalisis tingkat kepuasan pasien di RSUD HKBP Balige berdasarkan *responsiveness* (daya tanggap)
- d. Menganalisis tingkat kepuasan pasien di RSUD HKBP Balige berdasarkan *assurance* (jaminan).
- e. Menganalisis tingkat kepuasan pasien di RSUD HKBP Balige berdasarkan *empathy* (empati)

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti: Menambah pengetahuan dan wawasan ilmiah peneliti mengenai pelayanan kefarmasian serta hubungan dengan tingkat kepuasan pasien, khususnya dalam penerapan ilmu kefarmasian di RSUD HKBP Balige.
2. Bagi institusi: sebagai bahan referensi dan masukan bagi RSUD HKBP Balige, khususnya instalasi farmasi, dalam mengevaluasi dan meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian guna meningkatkan kepuasan pasien.
3. Bagi pasien/masyarakat: sebagai sumber informasi mengenai kualitas pelayanan kefarmasian di RSUD HKBP Balige sehingga dapat meningkatkan pemahaman pasien terhadap pelayanan yang diterima serta mendorong peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.