

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan haruslah dijalankan dengan baik, sehingga kualitas pelayanan yang di berikan sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh masyarakat. Pelayanan yang baik, perlu perlakuan yang baik dan mendapatkan kemudahan dalam pelayanan juga menentukan kepuasan pasien (Kurniasih,2019). Menurut UU RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual, maupun sosial yang kemungkinan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu komponen penting dalam sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pelayanan ini tidak hanya berfokus pada pengelolaan dan pendistribusian obat, tetapi juga mencakup pemberian informasi, konseling, serta upaya menjamin penggunaan obat yang aman dan rasional bagi pasien. Kualitas pelayanan kefarmasian yang baik sangat dibutuhkan untuk mendukung keberhasilan terapi dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit (Sesrianty *et al.*, 2019).

Kepuasan pasien menjadi indikator utama dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan kefarmasian. Kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pasien. Dalam pelayanan rawat jalan, interaksi pasien dengan tenaga kefarmasian berlangsung dalam waktu yang relatif singkat, sehingga kecepatan pelayanan, kejelasan informasi obat, serta sikap petugas menjadi faktor yang sangat menentukan penilaian pasien terhadap mutu pelayanan yang diterimanya.

Kepuasan pasien merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pasien dengan kinerja pelayanan yang dirasakan. Apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan tersebut, maka pasien akan merasa puas. Konsep ini menjadi dasar penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan kefarmasian di rumah sakit (Nurkholis *et al.*, 2025).

Pelayanan kefarmasian yang berkualitas juga berperan dalam meningkatkan keselamatan pasien. Ketepatan pemberian obat, kejelasan informasi mengenai aturan pakai, serta kesediaan petugas dalam menjawab pertanyaan pasien merupakan bentuk tanggung jawab profesional tenaga kefarmasian. Apabila aspek-aspek tersebut tidak terpenuhi dengan baik, maka berpotensi menimbulkan ketidakpuasan pasien serta risiko kesalahan dalam penggunaan obat.

Kualitas pelayanan kefarmasian memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Pasien cenderung merasa puas apabila petugas farmasi memberikan pelayanan yang ramah, responsif, serta mampu menjelaskan informasi obat dengan jelas dan mudah dipahami. Hal ini menunjukkan bahwa aspek sikap dan komunikasi petugas memiliki peran penting dalam membentuk persepsi kepuasan pasien (Hasanah *et al.*, 2024).

Rumah Sakit TNI Angkatan Laut Dr. Komang Makes sebagai fasilitas pelayanan kesehatan milik TNI AL memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada anggota TNI, keluarga, dan masyarakat umum. Instalasi farmasi rawat jalan menjadi unit pelayanan yang sering berinteraksi langsung dengan pasien, sehingga mutu pelayanannya sangat berpengaruh terhadap citra rumah sakit secara keseluruhan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap pelayanan kefarmasian perlu dilakukan secara berkesinambungan.

Pengukuran tingkat kepuasan pasien dapat digunakan sebagai alat evaluasi untuk mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan serta sebagai dasar dalam upaya perbaikan pelayanan di masa mendatang. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, rumah sakit dapat mengidentifikasi aspek pelayanan kefarmasian yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan (Setiawan *et al.*, 2024).

Berdasarkan penelitian Crisnawati Heryanandi, Ergi Septi Hardia di Instalasi Farmasi RS TNI AU DR. M. Salamun hasil penelitian yang diperoleh dari nilai keseluruhan dimensi sebanyak 60,06% dengan kategori cukup puas. Penilaian pasien, petugas kurang merespons dan menyapa pasien. Hal ini juga dikarenakan jumlah pasien yang banyak berkunjung, sedangkan tenaga teknis kefarmasian di Rumah Sakit sedikit. Penelitian oleh Fristiody et al., (2020) pada dimensi wujud nyata (tangible) diperoleh hasil kesenjangan -0,04 antara harapan dan kenyataan

yang signifikan pada Puskesmas Puuwatu Kota Kendari. Hal ini berarti pasien kurang puas dengan layanan yang diberikan. Kepuasan pasien sangat berkaitan dengan berbagai aspek perilaku dan pengambilan keputusan mereka selama perawatan. Menurut penelitian Langi & Winarti, (2024), pasien yang puas dengan pelayanan mereka terima umumnya lebih patuh terhadap rekomendasi pengobatan. Sebaliknya, jika pasien tidak puas, hal ini dapat berdampak negatif terhadap kualitas dan efektivitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan, bahkan memengaruhi reputasi Puskesmas

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit TNI Angkatan Laut Dr. Komang Makes sebagai upaya evaluasi mutu pelayanan dan peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimanakah gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit TNI Angkatan Laut Dr. Komang Makes Belawan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit TNI Angkatan Laut Dr. Komang Makes Belawan.

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi tenaga kefarmasian untuk meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam aspek komunikasi, kecepatan pelayanan, dan pemberian informasi obat kepada pasien rawat jalan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen Rumah Sakit TNI Angkatan Laut Dr. Komang Makes Belawan dalam meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian secara berkelanjutan.