

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Untuk dapat berperan aktif dalam kehidupan bermasyarakat dan mendukung pertumbuhan ekonomi, syarat paling mendasar yang harus dipenuhi adalah kesehatan. Setiap orang berhak mendapatkan layanan kesehatan yang berkualitas, karena kesehatan bukan hanya merupakan hak, tetapi juga bentuk investasi jangka panjang. Seseorang dianggap berada dalam kondisi sehat apabila kondisi fisik, psikologis, sosial, dan emosionalnya berada dalam keadaan yang baik, seperti yang dinyatakan dalam Undang-Undang No. 17 tahun 2023 Republik Indonesia tentang kesehatan. Karena berkontribusi pada standar hidup yang lebih tinggi, masyarakat memandang kesehatan sebagai hak asasi manusia yang utama. Oleh sebab itu, fasilitas kesehatan seperti rumah sakit harus terus meningkatkan kualitas layanannya.

Di Indonesia, rumah sakit memainkan peran penting dalam pelayanan Kesehatan dengan menawarkan berbagai layanan medis yang komprehensif, termasuk pelayanan kefarmasian. Sebagai fasilitas kesehatan tingkat lanjut, rumah sakit melayani pasien melalui layanan rawat inap, rawat jalan, hingga penanganan kegawatdaruratan (Peraturan Pemerintah RI, 2023). Rumah sakit berfungsi sebagai pusat rujukan bagi fasilitas kesehatan tingkat pertama dalam menangani kasus-kasus yang memerlukan layanan medis lebih lanjut, termasuk pelayanan kefarmasian.

Rumah Sakit Murni Teguh merupakan salah satu rumah sakit swasta di Medan yang terletak di pusat kota yang menjadikannya mudah diakses oleh masyarakat. Instalasi Farmasi merupakan bagian penting dari fasilitas kesehatan. Unit ini berperan sebagai garda terdepan dalam memastikan pasien mendapatkan obat berkualitas tinggi yang aman dan sesuai dengan kondisi medis mereka (Chusna et al., 2018). Instalasi Farmasi di rumah sakit mencakup pelayanan bagi pasien rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat, ketiganya merupakan bagian integral dari sistem pelayanan kefarmasian yang ada di rumah sakit.

Layanan farmasi di rumah sakit adalah upaya multi-segi yang berupaya mendiagnosis, mencegah, dan mengobati penyakit dan komplikasi terkait kesehatan. Kebutuhan masyarakat dan pasien akan layanan farmasi yang lebih baik mengharuskan pergeseran dari paradigma yang berpusat pada produk dan berorientasi pada obat saat ini menjadi paradigma yang berpusat pada pasien dan berbasis filosofi, yang didasarkan pada *Pharmaceutical Care* (Permenkes RI, 2016).

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai perbandingan antara harapan pasien terhadap layanan kesehatan dengan persepsi mereka setelah menerima layanan tersebut. Jika pasien sangat puas, itu berarti layanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan, dan jika pasien sangat tidak puas, itu berarti harapan mereka tidak terwujud. (Rahmadani, 2022). Menurut Parasuraman (1988), metode ServQual digunakan untuk mengukur kepuasan pasien berdasarkan lima aspek kualitas layanan. Ada lima aspek yang perlu dipertimbangkan yaitu bukti fisik langsung (tangible), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty), dan kehandalan (reliability).

Berbagai penelitian telah dilakukan untuk mengevaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit. Misalnya, penelitian di Rumah Sakit Darmayu Ponorogo menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian yang dilihat melalui lima dimensi: ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti langsung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit Darmayu Ponorogo mendapatkan kategori puas dari pasiennya (Lutfianasari, 2019). Namun, tidak semua Rumah Sakit menunjukkan hasil yang serupa. Penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Waru Pamekasan menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan farmasi masih tergolong belum memuaskan, didapatkan persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan dari 5 dimensi sebesar 54,56% dengan klasifikasi kepuasan adalah tidak puas (Maghrobi, 2023).

Kepuasan pasien sebagai pengguna layanan Rumah Sakit merupakan aspek yang sangat penting untuk diperhatikan. Peningkatan jumlah pasien akan berdampak pada keuntungan rumah sakit, sehingga penting untuk memikirkan seberapa puas pasien dengan layanan tersebut. Terutama di Instalasi Farmasi rawat

jalan (Addin et al., 2021). Survei kepuasan pasien menjadi alat yang efektif untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di suatu fasilitas kesehatan. Melalui survei, berbagai aspek yang memengaruhi pengalaman pasien dapat diidentifikasi, sehingga dapat ditemukan peluang untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Jamal & Asmarianti, 2024). Hingga saat ini, data yang akurat mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian rawat jalan di Rumah Sakit Murni Teguh Medan belum ditemukan/tersedia. Oleh karena itu, penelitian diperlukan untuk lebih memahami seberapa puas pasien terhadap pelayanan farmasi. Maka, tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan survei kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Murni Teguh Medan.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Murni Teguh Medan, ditinjau dari masing-masing dimensi pelayanan maupun secara keseluruhan?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Murni Teguh Medan, ditinjau dari masing-masing dimensi pelayanan maupun secara keseluruhan.

D. Manfaat Penelitian:

1. Bagi peneliti selanjutnya dapat menjadi referensi dalam mengkaji kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit.
2. Bagi Rumah Sakit dapat mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian, sehingga dapat digunakan sebagai evaluasi dan dasar perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan di rumah sakit.
3. Bagi Tenaga Farmasi dapat menjadi bahan evaluasi terhadap kinerja tenaga kefarmasian dalam memberikan layanan kepada pasien.