

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan adalah salah satu kebutuhan utama bagi masyarakat. Meningkatnya taraf hidup, tuntutan terhadap mutu layanan kesehatan juga semakin tinggi. Kondisi ini mendorong penyedia layanan kesehatan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memenuhi kepuasan setiap pengguna jasa kesehatan. Salah satu bentuk pelayanan kesehatan tersebut adalah pelayanan kefarmasian yang tersedia di rumah sakit (Malinda *et al.*, 2023).

Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan yang dilakukan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien, berfokus pada pengelolaan sediaan farmasi untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Priyoherianto *et al.*, 2024). Pelayanan kefarmasian yang berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi langsung pada proses penggunaan obat, dengan tujuan memastikan keamanan, efektivitas, dan rasionalitas penggunaan obat melalui penerapan ilmu pengetahuan dan peran dalam perawatan pasien (Siburian, 2018).

Kepuasan pasien merupakan persepsi dan sikap yang dimiliki atau dilihat konsumen terhadap pengalaman pelayanan kesehatan secara menyeluruh, dan sebagai penanda kunci penting bagi kualitas pemberian pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti sosiodemografi pasien dan pengalaman mereka dengan layanan kesehatan. Meningkatkan kualitas pelayanan

kesehatan di rumah sakit, penting untuk memahami faktor-faktor yang menentukan kepuasan pasien (Wahyuni & Syamsudin, 2021). Pasien dianggap puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melampaui harapan yang pasien inginkan. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan, maka pasien tidak akan merasa puas (Rizaldy *et al.*, 2024). Kepuasan pasien menjadi aspek yang sangat penting bagi rumah sakit, terutama di tengah persaingan yang ketat untuk mempertahankan pasien (Nurul, 2022). Pelayanan yang berkualitas dapat memberikan kepuasan kepada pasien, sehingga dapat mempengaruhi pasien untuk kembali ke Rumah Sakit (Setiani *et al.*, 2021). Pasien merasa tidak puas akan mempertimbangkan untuk melakukan kunjungan ulang.

Survei kepuasan pelanggan di instalasi farmasi merupakan salah satu metode untuk mengevaluasi mutu pelayanan. Tingginya kebutuhan pasien akan pelayanan kefarmasian yang berkualitas mendorong perubahan dari model pelayanan lama ke model baru dengan filosofi pelayanan kefarmasian yang berorientasi kepada pasien (Nurul, 2022). Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit dapat dinilai dari beberapa aspek, yaitu: *tangible* atau bukti langsung, *reliability* atau kehandalan, *responsiveness* atau daya tanggap, *assurance* atau jaminan, dan yang terakhir *empathy* atau sikap peduli (Yuswantina *et al.*, 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni tahun 2021 dengan judul “analisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RS X Mojokerto” menyatakan bahwa pada dimensi *assurance* belum memenuhi harapan pasien dengan persentase nilai sebesar 88,24% yang berarti dimensi ini dinilai belum

mampu memberikan jaminan atau keyakinan yang cukup kepada pasien (Wahyuni & Syamsudin, 2021). Penelitian yang dilakukan oleh Manapode tahun 2021 dengan judul “Evaluasi Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSJ. Prof. DR. VL Ratumbuysang” menyatakan bahwa 45% yang menyatakan cukup puas dan 7,3% kurang puas, dengan kecepatan pelayanan obat racikan sekitar 18% menyatakan kurang puas dan 47% yang menyatakan cukup puas dengan ketersediaan obat, kecepatan waktu pelayanan resep dan ketersediaan obat memiliki pengaruh signifikan terhadap minat pasien untuk kembali menebus resep obat (Manapode *et al.*, 2021)

Berdasarkan uraian latar belakang diatas peneliti merasa perlu melakukan analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Aisyiyah Padang. Hal ini akan membantu dalam mengidentifikasi bidang-bidang pelayanan tertentu yang memerlukan perbaikan dalam mewujudkan pelayanan kefarmasian yang berkualitas tinggi secara umum dan juga meningkatkan perubahan positif dalam pelayanan kefarmasian.

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimanakah analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Aisyiyah Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Mempelajari analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan rumah sakit Umum Aisyiyah Padang

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus pada penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi dilihat dari lima aspek yakni kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), sikap peduli (*empathy*) dan bukti fisik atau penampilan (*tangible*) di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Aisyiyah Padang.

1.4. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat untuk peneliti dan institusi.

1.4.1. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman dan memperluas ilmu pengetahuan di bidang kesehatan, khususnya mengenai pelayanan kefarmasian. Syarat untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) jurusan Farmasi Klinis Universitas Baiturrahmah.

1.4.2. Manfaat Bagi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Baiturrahmah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi yang bermanfaat, menambah informasi, dan memperkaya studi literatur bagi mahasiswa, khususnya dalam bidang pelayanan kefarmasian dan juga sebagai bahan untuk penelitian selanjutnya.

1.4.3 Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Penelitian dapat memberikan informasi mengenai kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Aisyiyah Padang. Sehingga penelitian ini dapat menjadi evaluasi jika ada pelayanan yang kurang memuaskan, agar pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Aisyiyah Padang menjadi lebih baik dan berkualitas.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang Lingkup penelitian ini adalah farmasi klinis dan komunitas terkait kepuasan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit.