

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, serta gawat darurat (Kemenkes RI, 2022). Rumah sakit memiliki peran utama dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. Paradigma pelayanan kesehatan yang berfokus pada kualitas, kode etik, inovasi, dan kepuasan pasien, rumah sakit dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam mewujudkan kesehatan masyarakat yang lebih baik (Mahfudhoh & Muslimin, 2020). Instalasi farmasi adalah salah satu *revenue center* yang paling penting hal tersebut disebabkan >90% pelayanan medis di rumah sakit menggunakan perbekalan farmasi termasuk, obat-obatan, bahan habis pakai, bahan kimia, peralatan medis serta gas medis (Ananda, 2023).

Pelayanan kefarmasian adalah jenis layanan yang langsung dan bertanggung jawab terhadap pasien untuk mengoptimalkan kualitas hidup pasien. Pelayanan kefarmasian memiliki beberapa kendala yang masih sering ditemui terutama dalam hal pelayanan resep, seperti kurangnya informasi obat, pengkajian resep yang belum optimal, konseling obat yang minim dan waktu tunggu pasien yang lama (Djamaluddin *et al.*, 2019). Kualitas pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit dapat dievaluasi yakni dengan cara melihat kepuasan pasien ketika berobat (Mahfudhoh & Muslimi, 2020).

Tingkat kepuasan merupakan munculnya perasaan pasien yang timbul dari perbandingan antara harapan pasien terhadap pelayanan medis dan kenyataan yang pasien terima. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dari kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas akan mempengaruhi keputusan pasien untuk kembali ke rumah sakit yang sama. Pasien yang merasa puas akan menguntungkan rumah sakit karena pasien cenderung merekomendasikan layanan yang diterima kepada orang lain melalui promosi dari mulut ke mulut (Natalia *et al.*, 2020). Kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian berhubungan erat dengan pengobatan yang optimal. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan kefarmasian

cenderung lebih patuh dalam mengikuti anjuran pengobatan dan lebih memahami penggunaan obat yang tepat, sehingga mendukung hasil pengobatan yang lebih baik dan optimal (Reihana *et al.*, 2021).

Kepuasan pasien dapat diukur berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan berwujud (*tangible*) (Samsuddin & Ningsih, 2019). Tingkat kepuasan dapat diukur berdasarkan kemampuan dalam melakukan pelayanan untuk memenuhi harapan pasien. Kepuasan pasien dapat tercapai apabila pasien mendapatkan pelayanan yang baik serta berkualitas. Kriteria pelayanan yang diharapkan pasien yaitu adanya kenyamanan, dan keramahan petugas di rumah sakit (Tampiasih & Karno, 2023). Ketidakpuasan pasien dalam pelayanan yang diterima dapat berupa keterlambatan pelayanan, kurangnya perhatian dan keramahan petugas, tingginya biaya perawatan, ketidaklengkapan obat-obatan, kebersihan ruangan yang tidak memadai, serta berbagai keluhan lainnya (Addin *et al.*, 2020).

Pada penelitian sebelumnya tentang "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS TNI AU dr. M. Salamun" dengan sampel yang digunakan yaitu pasien rawat jalan yang datang untuk menebus resep di instalasi farmasi. Penelitian ini menyatakan bahwa kepuasan pasien pada dimensi penampilan (*tangible*) sebesar 72%. Responden memberikan penilaian tinggi terhadap penampilan dan lainnya baik fasilitas instalasi farmasi rumah sakit di dalam maupun di luar. Dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 70%, dimensi ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 67% dan dimensi empati (*emphaty*) sebesar 66%. Hasil dari tingkat kepuasan terendah adalah pada dimensi kehandalan (*reliability*) yaitu 65% yang terkait dengan pemahaman pasien terhadap prosedur pelayanan (Heryanadi *et al.*, 2021). Penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Auliafendri & Tanjung, (2021) tentang "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat" dengan sampel yang digunakan merupakan pasien rawat jalan yang menebus obat. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan

kefarmasian di instalasi farmasi tergolong baik (puas) pada dimensi jaminan (*assurance*) (84,7%), dimensi ketanggapan (*responsiveness*) (85,3%), dimensi empati (*emphaty*) (86,6%), dimensi kehandalan (*reliability*) (83,2%) dan pada dimensi bukti langsung (*tangible*) merupakan dimensi tingkat kepuasan terendah yakni sebesar (67,28%) terkait kebersihan dan kenyamanan pasien terhadap fasilitas di Instalasi Farmasi Rumah Sakit.

Berdasarkan latar belakang di atas dan beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit belum sepenuhnya maksimal. Lokasi penelitian ini dipilih berdasarkan hasil uraian dari penelitian yang dilakukan oleh Sari (2023), di RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta yang menunjukkan bahwa pada pasien BPJS kesehatan rawat jalan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian masih belum optimal, ditandai dengan hasil kepuasan dimensi yakni pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 95,52%, dimensi empati (*empathy*) sebesar 90,49%, dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 90,32%, dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar 87,12%, dan dimensi bukti langsung (*tangible*) sebesar 86,40%. Hasil dari nilai rata-rata tingkat kepuasan keseluruhan responden adalah sebesar 89,97%. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan evaluasi kembali pada tahun 2024 terhadap pelayanan kefarmasian di unit rawat jalan Instalasi Farmasi yang dilakukan oleh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta, dengan sampel seluruh pasien rawat jalan baik pengguna JKN, umum atau pengguna asuransi lainnya.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana karakteristik responden di unit rawat jalan Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta?
2. Bagaimana evaluasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian yang ada di Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui evaluasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian yang ada di unit rawat jalan Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui persentase karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, pembiayaan kesehatan, di unit rawat jalan Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta.
- b. Untuk mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian yang ada di Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan agar dapat dijadikan referensi dan sumber informasi mengenai tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di unit rawat jalan Instalasi Farmasi rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi rumah sakit

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien terutama pada pelayanan di unit rawat jalan Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta.

b. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan untuk dapat menambah pengalaman mengenai evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang ada di unit rawat jalan Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. Keaslian Penelitian

Peneliti, Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil penelitian	Perbedaan	
				Penelitian sebelumnya	Penelitian saat ini
Andriani <i>et al.</i> , (2022)	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun	Non eksperimental bersifat deskriptif, pendekatan kuantitatif	Hasil dari penelitian menunjukkan pada dimensi bukti langsung (<i>Tangible</i>) merupakan dimensi dengan tingkat kepuasan terendah yaitu sebesar (79,22%)	1. Waktu: 2022 2. Lokasi: Unit Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun 3. Teknik pengambilan sampel: <i>non-probability sampling</i>	1. Waktu: 2024 2. Lokasi: Unit Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping 3. Teknik pengambilan sampel: <i>accidental sampling</i>
Fahriati <i>et al.</i> , (2022)	Evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Tangerang Selatan	Non eksperimental bersifat deskriptif, analitik kuantitatif	Hasil dari penelitian menunjukkan pada dimensi kehandalan (<i>reliability</i>) merupakan dimensi dengan tingkat kepuasan terendah yaitu sebesar (78,23%)	1. Waktu: 2022 2. Lokasi: Unit Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Tangerang Selatan 3. Teknik pengambilan sampel: <i>non-probability sampling</i>	1. Waktu: 2024 2. Lokasi: Unit Rawat Jalan Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta 3. Teknik pengambilan sampel: <i>accidental sampling</i>
Heryanadi <i>et al.</i> , (2021)	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS TNI AU dr. M. Salamun	Kuantitatif dengan pendekatan deskriptif	Hasil dari penelitian menunjukkan pada dimensi kehandalan (<i>reliability</i>) merupakan dimensi dengan tingkat kepuasan terendah yaitu sebesar (65%)	1. Waktu: 2021 2. Lokasi: Unit Rawat Jalan Instalasi Farmasi RS TNI AU dr. M Salamun 3. Teknik pengambilan sampel: <i>probability sampling</i>	1. Waktu: 2024 2. Lokasi: Unit Rawat Jalan Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta 3. Teknik pengambilan sampel: <i>accidental sampling</i>
Auliafendri & Tanjung, (2021)	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap	Deskriptif <i>cross sectional</i>	Hasil dari penelitian menunjukkan pada dimensi bukti langsung	1. Waktu: 2021 2. Lokasi: Instalasi Farmasi Rawat Jalan	1. Waktu: 2024 2. Lokasi: Unit Rawat Jalan Instalasi Farmasi RS

Peneliti, Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil penelitian	Perbedaan	
				Penelitian sebelumnya	Penelitian saat ini
	Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat		(<i>tangible</i>) merupakan dimensi dengan tingkat kepuasan terendah yaitu sebesar (67,28%)	Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat 3. Teknik pengambilan sampel: <i>non- probability sampling</i>	PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta 3. Teknik pengambilan sampel: <i>accidental sampling</i>

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA