

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan medis perorangan (*privat good*) secara paripurna dengan tujuan utama untuk meningkatkan derajat kesehatan pasien (Kemenkes RI, 2022). Rumah sakit diharapkan mampu memberikan layanan jaminan pelayanan kesehatan untuk membantu masyarakat hidup sehat sekaligus mencapai tujuan pembangunan kesehatan (Khainuddin *et al.*, 2019). Pelayanan kesehatan di rumah sakit meliputi pelayanan gawat darurat, rawat inap, dan rawat jalan (Kemenkes RI, 2022). Pada pelayanan rawat jalan terdapat salah satunya yakni pelayanan farmasi di instalasi farmasi rumah sakit. Pelayanan tersebut, meliputi semua tindakan mulai dari pasien masuk sampai pasien menerima obat. Penyelenggaraan pelayanan farmasi pada dasarnya dilakukan oleh seorang apoteker dan tenaga kefarmasian (Huvaaid *et al.*, 2023).

Pelayanan kefarmasian adalah layanan yang berfokus pada pasien terkait dengan sediaan farmasi, dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Ayuning, 2021). Pelayanan kefarmasian di rumah sakit harus memastikan akses terhadap obat-obatan dan alat kesehatan yang berkualitas, efektif, aman dan terjangkau guna memenuhi kebutuhan pasien (Kemenkes RI, 2022). Selain itu, pelayanan kefarmasian dapat berinteraksi langsung dengan pasien, yang diberikan oleh apoteker kepada pasien serta dapat meningkatkan hasil terapi dan mengurangi risiko efek samping obat. Hal ini akan memastikan tercapainya tujuan keselamatan pasien (*patient safety*) dan meningkatkan kualitas hidup pasien (*quality of life*) (Djamaluddin *et al.*, 2020).

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang muncul akibat dari layanan kesehatan yang diterima setelah pasien membandingkannya dengan harapannya (Melita *et al.*, 2022). Kepuasan pasien dapat dievaluasi berdasarkan lima aspek yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bentuk fisik (Sangkot *et al.*, 2022). Kualitas yang baik di rumah sakit mencakup

kenyamanan layanan, keramahan petugas, komunikasi yang efektif antara petugas kesehatan dan pasien, kualitas serta kecukupan peralatan medis, lingkungan klinik bersih, biaya pengobatan terjangkau, semuanya mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Pasien yang puas cenderung akan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain (Oktaria *et al.*, 2021). Ketidakpuasan pasien seringkali terjadi disebabkan oleh sikap dan tindakan staf kesehatan yang tidak pantas, kurangnya keramahan, keterlambatan pelayanan, minim informasi dan komunikasi, lamanya tahapan pelayanan resep dan peracikan obat, serta kebersihan dan ketertiban lingkungan tidak mencukupi. Dampak negatif terhadap kepuasan pasien, mengurangi minat mereka untuk kembali berobat di rumah sakit tersebut, dan menurunkan citra rumah sakit. Ketidakpuasan akan mengakibatkan kekecewaan terhadap pasien (Kaunang *et al.*, 2020).

Penelitian Dumanauw *et al.*, (2023) dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong” sampel yang digunakan pasien dan keluarga pasien rawat jalan sebanyak 50 responden di RSUD Sele Be Solu menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi kehandalan (78,3%), dimensi ketanggapan (77,8%), dimensi jaminan (77,8%), dimensi empati (79,2%) dan hasil terendah yaitu pada dimensi berwujud (70,4%). Pada penelitian Sari *et al.*, (2019) tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Datu Beru Takengon” dengan sampel sebanyak 98 responden yang menjalani rawat jalan di RSUD Datu Beru. Hasil yang didapatkan pada kategori puas yaitu dimensi berwujud (66,3%), dimensi kehandalan (91,8%), dimensi ketanggapan (55,1%), dimensi jaminan (64,3%) dan hasil kurang puas pada dimensi empati (53,1%).

Berdasarkan uraian di atas dan hasil dari penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian belum sepenuhnya maksimal. Penelitian ini akan dilakukan di RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede. Lokasi tersebut dipilih karena belum pernah dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian sebelumnya. Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi di RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana karakteristik pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui persentase karakteristik pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede.
- b. Untuk mengetahui nilai ukur tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian dilihat dari lima aspek yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati pada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Pada penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai pedoman sehingga dapat menambah wawasan dan hasil penelitian yang diperoleh dapat dijadikan tambahan ilmu kefarmasian terutama tentang pelayanan kefarmasian.

2. Manfaat Praktik

- a. Bagi rumah sakit

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi acuan atau sumber informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede.

b. Bagi peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan untuk menambah pengalaman tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian ini merujuk pada beberapa peneliti sebelumnya yang telah dilakukan oleh peneliti lain.

Tabel 1. Keaslian Penelitian

Peneliti	Judul	Metode penelitian	Hasil penelitian	Perbedaan	
				Penelitian sebelumnya	Penelitian saat ini
Novycha <i>et al.</i> , (2021)	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat	Deskriptif pendekatan <i>cross sectional</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kehandalan 83,2%, ketanggapan 85,3%, empati 86,6%, jaminan 84,7%, bukti langsung masih kurang baik dengan hasil persen kepuasan 67,28%.	1. Waktu: 2020 2. Tempat: Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat 3. Teknik pengambilan sampel: <i>non-probability sampling</i>	1. Waktu: 2024 2. Tempat: Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede 3. Teknik pengambilan sampel: <i>accidental sampling</i>
Bintang <i>et al.</i> , (2023)	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung	Non-eksperimental pendekatan <i>cross sectional</i>	Hasil penelitian menunjukkan pada dimensi empati dengan nilai 79,8%, dimensi bukti langsung 79,5%, dimensi kehandalan 78,3%, dimensi jaminan 77% dan dimensi	1. Waktu: 2022 2. Tempat: Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung 3. Teknik pengambilan sampel: <i>purposive sampling</i>	1. Waktu: 2024 2. Tempat: Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede 3. Teknik pengambilan sampel: <i>accidental sampling</i>

Peneliti	Judul	Metode penelitian	Hasil penelitian	Perbedaan	
				Penelitian sebelumnya	Penelitian saat ini
			ketanggapan dengan nilai 73,1%.		
Muhamad <i>et al.</i> , (2020)	Evaluasi Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi	Observasion al analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i> .	Hasil menunjukkan tingkat kepuasan pasien pada dimensi berwujud 73,1%, kehandalan 71,3%, ketanggapan 75,1%, jaminan 72,3%, dan empati 80,3%.	1. Waktu: 2020 2. Tempat: RSUD Sekarwangi Cibadak 3. Teknik pengambilan sampel: <i>non-probability sampling</i>	1. Waktu: 2024 2. Tempat: Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede 3. Teknik pengambilan sampel: <i>accidental sampling</i>