

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan perorangan secara lengkap, termasuk rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Salah satu aspek penting dalam operasional rumah sakit adalah ketersediaan obat, yang harus dikelola dengan baik oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit untuk memastikan obat-obatan tersedia sesuai kebutuhan dan menghindari kekosongan atau kelebihan stok. Pengelolaan yang efektif ini juga berkontribusi pada efisiensi biaya kesehatan. (Kemenkes RI, 2019)

Ketersediaan obat merupakan aspek yang sangat krusial dalam operasional rumah sakit dan perlu dijaga dengan baik. Di negara-negara berkembang, alokasi anggaran untuk farmasi dapat mencapai 40-50% dari total pengeluaran rumah sakit. Mengingat tingginya biaya tersebut, pengelolaan yang efektif dan efisien sangat diperlukan, terutama karena dana yang dialokasikan untuk pembelian obat seringkali tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan keseluruhan. Pendekatan strategis dalam manajemen farmasi menjadi penting untuk memastikan bahwa penggunaan anggaran dapat mendukung kebutuhan pasien sekaligus menjaga keberlanjutan layanan kesehatan. (Permenkes 2016).

Selain ketersediaan obat, kualitas pelayanan di unit farmasi juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan mencakup berbagai faktor, seperti kecepatan pelayanan, keakuratan informasi yang diberikan oleh

tenaga farmasi, dan sikap ramah serta profesionalisme tenaga kesehatan. Penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan seperti *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan. Ketika pasien merasa diperlakukan dengan baik dan mendapatkan layanan yang cepat serta informatif, mereka cenderung memiliki pengalaman positif yang berujung pada kepuasan yang lebih tinggi. (Maya Arfania et al., 2021).

Kepuasan pasien tidak hanya berdampak pada pengalaman mereka di unit farmasi, tetapi juga berpengaruh pada kepatuhan pasien terhadap pengobatan. Pasien yang puas dengan pelayanan farmasi lebih mungkin untuk mengikuti instruksi pengobatan dan kembali ke unit farmasi yang sama untuk kebutuhan medis di masa mendatang. (Kunaedi, 2022).

Dengan meningkatnya kesadaran akan pentingnya pelayanan kesehatan yang berkualitas, rumah sakit dan fasilitas kesehatan lainnya harus fokus pada peningkatan ketersediaan obat dan kualitas pelayanan di unit farmasi. Evaluasi dan perbaikan berkala diperlukan untuk memastikan bahwa pasien mendapatkan pelayanan yang optimal dan memuaskan. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga akan berkontribusi pada peningkatan keseluruhan kualitas pelayanan kesehatan. (Mursyid et al., 2024)

Angka kunjungan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Kalikapas Lamongan mengalami peningkatan yang signifikan setiap tahunnya, baik untuk

pasien rawat jalan maupun rawat inap. Pada tahun 2021, pasien rawat jalan tercatat sebanyak 4.692, meningkat menjadi 5.277 pada tahun 2022, dan mencapai 7.775 pasien pada tahun 2023. Sementara itu, pasien rawat inap juga menunjukkan lonjakan dari 241 pasien pada tahun 2021 menjadi 1.073 pada tahun 2022, dan kemudian melonjak drastis menjadi 3.153 pasien pada tahun 2023.

Di sisi lain, jumlah kunjungan pasien untuk mengambil obat di unit farmasi juga mencatat tren serupa. Pada tahun 2021, terdapat 5.132 kunjungan pasien untuk pengambilan obat. Angka ini naik menjadi 1.469 pada tahun 2022, dan melonjak ke 27.348 kunjungan pada tahun 2023. Di bawah ini ada beberapa review google tentang kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit Muhammadiyah kalikapas lamongan

Tabel 1 1 Review google tentang kualitas pelayanan di unit farmasi rumah sakit Muhammadiyah Kalikapas Lamongan

No	Tanggal, Bulan & Tahun	Review
1.	23 Februari 2023	Pelayanan pemberian obat sangat lama dan tidak sesuai dengan SOP yang ada
2.	12 Oktober 2023	Tolong ya kalau yang melayani pasien itu yang ramah jangan bawaannya sensitif mulu apalagi marah marah kalau ada masalah pribadi atau masalah yang lain jangan di bawa ke tempat kerja.
3.	16 November 2023	Pelayanan Sangat Buruk

Berdasarkan tabel ulasan diatas terkait pelayanan farmasi yang mencakup keluhan terhadap sikap petugas dan efisiensi pelayanan. Beberapa keluhan yang disampaikan oleh masyarakat meliputi ketidakramahan petugas yang bersikap

sensitif terhadap pasien, pelayanan yang dinilai buruk, serta waktu tunggu pemberian obat yang terlalu lama dan tidak sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Tanggal ulasan yang tercantum menunjukkan waktu terjadinya keluhan, yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi periodik untuk perbaikan layanan.

Dari penelitian terdahulu Nurmiwiyati et al (2023) tentang Pengaruh Ketersediaan Obat dan Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan menyimpulkan bahwa Ketersediaan obat merupakan salah satu aspek krusial dalam pelayanan kefarmasian. Ketika pasien membutuhkan obat, ketersediaan yang memadai dapat meningkatkan rasa percaya dan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Penelitian yang dilakukan pada tahun 2019 di Rumah Sakit Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Cipondoh menunjukkan bahwa ketersediaan obat berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien, dengan nilai t-value mencapai 7,82 Selain itu, 86% tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh ketersediaan obat dan kualitas layanan secara keseluruhan.

Dari penelitian terdahulu Sari, Anna Khumaira (2024) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan menyimpulkan bahwa Kualitas pelayanan di unit farmasi mencakup berbagai dimensi seperti kehandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan berwujud. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dalam studi yang sama, kualitas pelayanan dengan nilai t-value 8,12 menunjukkan bahwa dimensi-dimensi tersebut sangat

penting dalam membentuk kepuasan pasien. Penelitian lain di Puskesmas Remaja Samarinda juga menemukan bahwa kualitas pelayanan farmasi berhubungan positif dengan tingkat kepuasan pasien, di mana dimensi kehandalan dan empati menjadi yang paling berpengaruh. Berdasarkan survei pendahuluan yang saya lakukan pada bulan November 2024, Rumah Sakit Muhammadiyah Kalikapas Lamongan seiring perkembangannya telah mengalami peningkatan dalam kunjungan pasien setiap tahunnya.

Meskipun angka kunjungan di rumah sakit meningkat setiap tahun, hasil survei melalui Google Review tentang kualitas pelayanan farmasi dan wawancara dengan petugas terkait ketersediaan obat menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan dalam ketersediaan obat di rumah sakit. Berdasarkan pemaparan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh ketersediaan obat dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di unit farmasi Rumah Sakit Muhammadiyah Kalikapas Lamongan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan pertanyaan masalah Apa ketersediaan obat dan kualitas pelayanan di unit farmasi rumah sakit memengaruhi kepuasan pasien ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui Pengaruh ketersediaan obat dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di unit farmasi rumah sakit Muhammadiyah kalikapas lamongan.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi tentang ketersediaan obat yang ada di Rumah Sakit Muhammadiyah Kalikapas Lamongan.
2. Mengidentifikasi tentang Kualitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit Muhammadiyah Kalikapas Lamongan.
3. Mengidentifikasi Kepuasan pasien yang ada di Rumah sakit Muhammadiyah Kalikapas Lamongan.
4. Menganalisis pengaruh ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien yang ada di Rumah Sakit Muhammadiyah kalikapas.
5. Menganalisis pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang ada di Rumah Sakit Muhammadiyah Kalikapas Lamongan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Penelitian

Penelitian ini membantu memperdalam pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman pasien, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan.

1.4.2 Bagi Praktisi

1. Bagi program administrasi rumah sakit

Hasil penelitian ini di harapkan membantu dan memberi pengertian tentang pengaruh ketersediaan obat dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di unit farmasi rumah sakit Muhammadiyah kalikapas.

2. Bagi rumah sakit

Meningkatkan ketersediaan obat dan kualitas pelayanan di unit farmasi mencakup peningkatan kepuasan pasien, dan kepercayaan terhadap sistem kesehatan. Ketersediaan obat yang memadai memastikan pasien mendapatkan pelayanan yang tepat waktu, sementara kualitas pelayanan yang baik, seperti kecepatan dan akurasi informasi, meningkatkan pengalaman positif pasien. Hal ini tidak hanya mendorong kepatuhan pasien terhadap pengobatan tetapi juga memperkuat reputasi rumah sakit dalam memberikan layanan berkualitas. Selain itu, evaluasi dan perbaikan berkala dalam pelayanan farmasi dapat membantu rumah sakit menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pasien, sehingga meningkatkan keseluruhan kualitas pelayanan Kesehatan.

3. Bagi peneliti

- a. Dapat menjadikan pengetahuan, pengalaman dan wawasan dalam pengaruh ketersediaan obat dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di unit farmasi.
- b. Untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang di dapatkan peneliti selama perkuliahan dan biasa mengembangkan nya lebih lagi.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Dapat dijadikan tambahan referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian mengenai ketersediaan obat dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi kesehatan lainnya.