

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit adalah lembaga kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan secara menyeluruh bagi individu, termasuk perawatan inap, perawatan jalan, dan instalasi gawat darurat. Rumah sakit dikategorikan dalam kelas A, B, C, dan D, dan memberikan layanan kesehatan untuk berbagai bidang dan jenis penyakit. Layanan yang ditawarkan oleh rumah sakit umum mencakup pelayanan medis dan penunjang medis, perawatan keperawatan dan kebidanan, layanan farmasi, serta pelayanan pendukung (Ariani, 2023).

Menurut (Effendi, 2020), kepuasan pasien adalah hasil evaluasi yang dilakukan pasien terhadap pelayanan kesehatan, dengan membandingkan harapan mereka dengan kenyataan layanan yang diterima dalam suatu sistem layanan kesehatan. Selain itu, kepuasan pasien mencerminkan tingkat perasaan yang muncul akibat kinerja layanan kesehatan yang mereka terima, setelah melakukan perbandingan dengan harapan mereka. Kepuasan pasien merupakan salah satu aspek kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan dalam sektor kesehatan, dan juga menjadi indikator penting bagi rumah sakit dalam menilai mutu layanan yang mereka berikan.

Pelayanan kefarmasian yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas serta kerasonalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien. Penyelenggaraan pelayanan kefarmasian yang sesuai dengan kode etik dan standar operasional pelayanan yang telah ditetapkan, sebab 25%

kesembuhan pasien berasal dari ketenangan serta pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi yang baik, sedangkan 75% berasal dari pengobatan pasien yang didapat pada instalasi farmasi. Jika pasien puas atas pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi atau rumah sakit maka pasien akan lebih nyaman, namun Jika pasien merasa tidak puas maka perlu adanya evaluasi dalam pelayanan tersebut, tuntutan pasien serta masyarakat akan kualitas pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari kerangka berpikir lama yg berorientasi pada produk obat, menjadi kerangka berpikir baru yg berorientasi pada pasien.

Waktu tunggu merupakan salah satu indikator dalam standar pelayanan minimal rumah sakit, khususnya dalam pelayanan farmasi. Waktu tunggu untuk pelayanan obat jadi adalah periode dari saat pasien menyerahkan resep hingga menerima obat. Sedangkan untuk pelayanan obat racikan, waktu tunggu adalah dari saat pasien menyerahkan resep hingga menerima obat racikan, dengan standar kurang dari 60 menit (Mubarok, dkk., 2016). Dari standar tersebut, dapat diukur tingkat efisiensi, efektivitas, serta kontinuitas pelayanan farmasi melalui waktu tunggu, serta tingkat kenyamanan dan persepsi pasien terhadap pelayanan farmasi melalui kepuasan mereka. Waktu tunggu dalam pelayanan resep mempengaruhi ekspektasi pasien terhadap pelayanan rumah sakit, terutama dalam pelayanan farmasi (Nurjanah, 2016). Waktu tunggu juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien saat menebus resep obat di rumah sakit. Menurut (Shulihah, 2024), waktu tunggu yang lama dapat menjadi komponen yang menyebabkan ketidakpuasan pasien. Jika waktu tunggu terlalu lama, hal ini dapat mengurangi kenyamanan pasien dan berdampak negatif pada kepuasan mereka di masa mendatang.

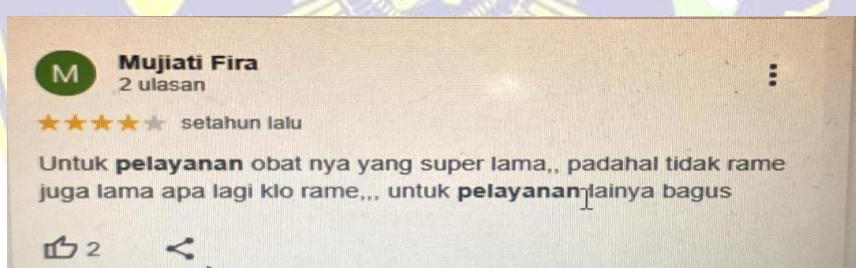
Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Aryani, dkk., 2015) mengenai Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru pada tahun 2015, ditemukan bahwa dimensi reliability memiliki nilai gap tertinggi, yaitu -0,85, dengan nilai kinerja 2,69 dan nilai harapan 3,54. Dimensi assurance memiliki nilai gap sebesar 0,73, dengan nilai kinerja 2,79 dan nilai harapan 3,52. Sementara itu, dimensi empathy dan tangibles memiliki nilai gap masing-masing -0,67 (nilai kinerja 2,72 dan nilai harapan 3,39) dan -0,59 (nilai kinerja 2,84 dan nilai harapan 3,43). Dimensi dengan nilai gap terendah adalah responsiveness, yang menunjukkan nilai gap -0,54, dengan nilai kinerja 2,98 dan nilai harapan 3,52. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan masih belum memenuhi harapan mereka.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Togas, dkk., 2022) mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi di RSUD Dr. John Piet Wanane Kabupaten Sorong dengan menggunakan metode Servqual, ditemukan bahwa rata-rata kepuasan pasien sebesar -0,64. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan instalasi farmasi di RSUD Dr. John Piet Wanane Kabupaten Sorong berada dalam rentang negatif, yang berarti bahwa pasien merasa tidak puas.

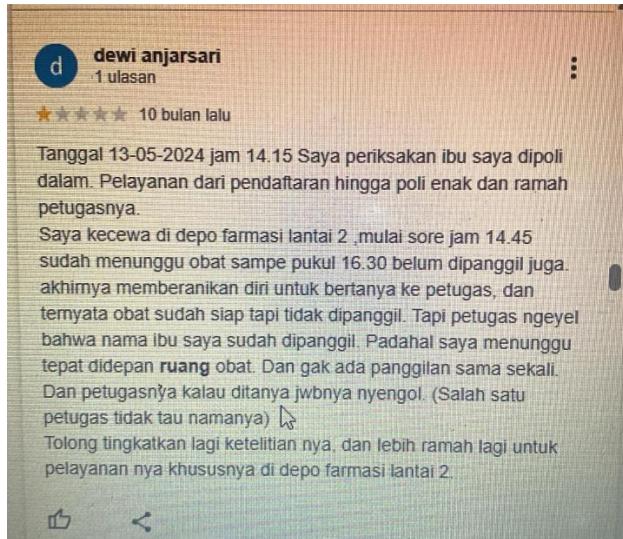
Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat, yang terletak di Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 14 Babat, adalah rumah sakit milik organisasi Muhammadiyah dengan tipe C. Instalasi Farmasi di rumah sakit ini memberikan pelayanan kefarmasian yang mencakup pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai, dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup pasien serta

melindungi mereka dari penggunaan obat yang tidak rasional demi keselamatan pasien.

Meski belum genap 5 tahun didirikan, RSU Muhammadiyah Babat mendapatkan rating 4,4 di google *review*. Meskipun, angka ini menunjukkan kinerja yang cukup baik, terdapat sejumlah komentar negatif yang mengindikasikan adanya masalah dalam pelayanan. Beberapa pasien mengeluhkan waktu tunggu yang lama di Instalasi Farmasi, dengan adanya satu pasien menyebutkan bahwa ia harus menunggu lebih dari 30 menit untuk pengambilan obat yang sudah diresepkan oleh dokter dari poli. Selain itu, terdapat keluhan mengenai kurangnya keramahan dari staf farmasi dan minimnya penjelasan tentang obat yang diterima. Beberapa pasien juga merasa kecewa karena obat yang mereka butuhkan tidak tersedia, tanpa adanya alternatif yang ditawarkan. Proses pembayaran yang dianggap tidak efisien juga menjadi sorotan, menambah frustrasi bagi pasien.

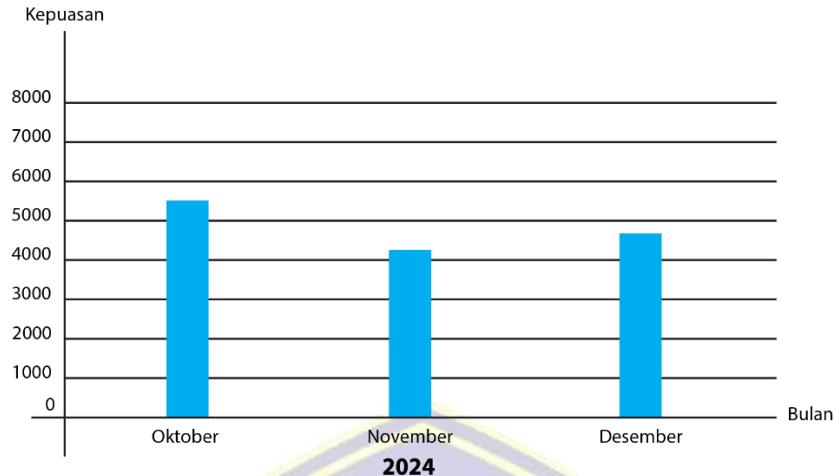


Gambar 1.1 Ulasan di Google 1



Gambar 1.2 Ulasan di Google 2

Temuan ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek positif, RSUMB perlu meningkatkan efisiensi pelayanan dan keterampilan / komunikasi staf agar dapat memenuhi harapan pasien, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan. Namun berdasarkan ulasan pasien, meskipun pelayanan di bagian pendaftaran hingga poli dinilai baik dan petugas cukup ramah, masih terdapat keluhan serius pada pelayanan farmasi. Pasien mengungkapkan kekecewaan karena harus menunggu lama tanpa kepastian, meskipun obat sebenarnya sudah tersedia. Selain itu, komunikasi petugas dinilai kurang baik, bahkan terkesan tidak ramah ketika ditanya oleh keluarga pasien.



Gambar 1.3 Grafik Pengunjung Pasien Rawat Jalan Tahun 2024

Pada Grafik diatas menunjukkan penurunan yang cukup signifikan pada Bulan Oktober berjumlah 5.034 menurun saat Bulan November menjadi 4.113 dan 4.194 pada Bulan Desember. Instalasi Farmasi rawat jalan tersebut memberikan pelayanan dengan rata-rata 168 resep/pasien dalam satu hari untuk depo rawat jalan. Dalam hal ini peneliti tertarik ingin mengetahui Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSU Muhammadiyah Babat dengan mengukur berdasarkan lima dimensi, yaitu *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Tangible* (nyata), *Empaty* (empati), dan *Responsiveness* (ketanggungan).

## 1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Kepuasan Pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSU Muhammadiyah Babat?

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis Kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan Instalasi Farmasi di Instalasi Farmasi Rawat Jalan DI RSU Muhammadiyah Babat

### 1.3.2 Tujuan Khusus

- 1) Menilai Kepuasan Pasien pada dimensi *Reliability* di Instalasi Rawat jalan RSU Muhammadiyah Babat.
- 2) Menilai Kepuasan Pasien pada dimensi *Assurance* di Instalasi Rawat jalan RSU Muhammadiyah Babat.
- 3) Menilai Kepuasan Pasien pada dimensi *Tangible* di Instalasi Rawat jalan RSU Muhammadiyah Babat.
- 4) Menilai Kepuasan Pasien pada dimensi *Empaty* di Instalasi Rawat jalan RSU Muhammadiyah Babat.
- 5) Menilai Kepuasan Pasien pada dimensi *Responsiveness* di Instalasi Rawat jalan RSU Muhammadiyah Babat.
- 6) Menilai kepuasan pasien di Instalasi Farmasi di RSU Muhammadiyah Babat

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan lebih lanjut bagi RSU Muhammadiyah Babat dalam meningkatkan Kepuasan pasien serta mengoptimalkan pelayanan terutama di Instalasi Farmasi.

### 1.4.2 Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi tentang kepuasan pasien di rumah sakit khususnya pada program studi Administrasi Rumah sakit.

#### **1.4.3 Bagi Praktisi**

Dapat menambah wawasan bagi Praktisan dan bisa memberikan pengetahuan yang lebih luas lagi mengenai pentingnya kepuasan pasien di rumah sakit.

#### **1.4.4 Bagi peneliti lain**

Bahan perbandingan metodologi, khususnya dalam penggunaan instrumen *SERVQUAL* (RATER) dalam mengukur kepuasan pasien.

