

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Kesehatan Nomor 17 Tahun 2023, pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak yang harus dipenuhi oleh Negara untuk setiap orang. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik sangat penting untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan menurunkan angka kematian. Salah satu aspek penting dalam pelayanan kesehatan adalah pelayanan kefarmasian yang memadai.

Rumah Sakit merupakan salah satu institusi pelayanan publik yang memberikan pelayanan kesehatan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat serta fasilitas pelayanan penunjang lainnya seperti Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS). Pelayanan kesehatan yang baik dari suatu Rumah Sakit akan menunjukkan bahwa Rumah Sakit tersebut bermutu baik. Pelayanan kesehatan bermutu adalah pelayanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit adalah kepuasan pasien (Ansyori, 2023).

Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan (Sulistiyanti, 2019). Secara nasional standar kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan sudah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Permenkes, 2016).

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Yunita *et al.* (2021), tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Indonesia mencapai 94,04% pada dimensi kehandalan dengan klasifikasi sangat puas, 92,5% pada dimensi ketanggapan dengan klasifikasi sangat puas, 95,9% pada dimensi keyakinan dengan klasifikasi sangat puas, 93,12% pada dimensi empati dengan klasifikasi sangat puas, dan 93,12% pada dimensi penampilan dengan klasifikasi sangat puas (Albashori *et al.*, 2024).

Data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan kesehatan dari Dinas Kesehatan di Kabupaten Tasikmalaya pada tahun 2023 mencapai angka 89,95 yang termasuk kedalam kategori A dengan penilaian sangat baik. RSUD KHZ Musthafa menjadi Rumah Sakit rujukan utama milik pemerintah daerah di Kabupaten Tasikmalaya yang menyediakan berbagai jenis pelayanan kesehatan kepada masyarakat termasuk fasilitas pelayanan penunjang berupa Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS). Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari Instalasi Farmasi Rumah Sakit menunjukkan bahwa terjadi peningkatan angka indeks kepuasan pelayanan persetiap 6 bulan sekali selama tahun 2023. Data pada semester pertama mencapai angka sebesar 88,23 yang termasuk kedalam kategori A dengan penilaian baik, yang kemudian meningkat menjadi 88,40 pada semester kedua dengan kategori penilaian yang sama.

Kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kualitas obat, waktu tunggu, dan kemudahan akses dalam memperoleh layanan kefarmasian (Hariyati, 2018). Survei kepuasan

terhadap pelayanan kefarmasian menjadi bagian dari kategori surveyor yang dilakukan di Rumah Sakit sebagai pemenuhan survei akreditasi Rumah Sakit yang ditetapkan dalam Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor: HK. 02.02/I/1130/2022.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan rutin yang dilakukan secara berkala setiap tahun dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan merupakan upaya dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang telah mereka terima, hal tersebut dapat menjadi bahan evaluasi Rumah Sakit dalam rangka pengambilan keputusan untuk mempertahankan dan/atau meningkatkan pelayanan yang diberikan kedepannya (Ananda, Damayanti *and* Maharja, 2023).

Indikator mutu menjadi tolak ukur dalam menilai capaian target mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit, salah satunya adalah kepuasan pasien. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 menjelaskan bahwa survei kepuasan terhadap pelayanan kesehatan sangat penting dilakukan sebagai upaya dalam mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSUD KHZ Musthafa Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2025”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, kepuasan pasien menjadi tolak ukur dalam menilai mutu kualitas pelayanan sehingga peneliti ingin mengetahui bagaimana Gambaran Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSUD KHZ Musthafa Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2025?

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui Gambaran Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSUD KHZ Musthafa Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2025.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan yang dilihat dari dimensi bukti fisik (*tangible*) di Instalasi Farmasi RSUD KHZ Musthafa Kabupaten Tasikmalaya.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan yang dilihat dari dimensi kehandalan (*reliability*) di Instalasi Farmasi RSUD KHZ Musthafa Kabupaten Tasikmalaya.
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan yang dilihat dari dimensi ketanggapan (*responsivity*) di Instalasi Farmasi RSUD KHZ Musthafa Kabupaten Tasikmalaya.

- d. Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan yang dilihat dari dimensi jaminan (*assurance*) di Instalasi Farmasi RSUD KHZ Musthafa Kabupaten Tasikmalaya.
- e. Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan yang dilihat dari dimensi empati (*empathy*) di Instalasi Farmasi RSUD KHZ Musthafa Kabupaten Tasikmalaya.

D. Ruang Lingkup

Penelitian ini merupakan penelitian bidang kefarmasian yang berada pada ruang lingkup Farmasi Klinis dan Komunitas.

E. Manfaat

- 1. Manfaat Teoritis
 - a. Dapat mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD KHZ Musthafa Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2025.
 - b. Dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan.
- 2. Manfaat Praktis
 - a. Menambah wawasan dan pengetahuan dengan melakukan penelitian secara langsung di lapangan mengenai kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan.
 - b. Bagi Rumah Sakit hasil penelitian dapat dijadikan masukan dan saran dalam meningkatkan kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien serta

menjadi bahan pertimbangan untuk mengambil kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

F. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
Sakinah, (2019)	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang	a. Metode penelitian kuantitatif deskriptif b. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuisioner	a. Waktu dan tempat penelitian b. Populasi dan sampel
Priyoherianto <i>et al.</i> , (2024)	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Empunala Periode Maret – Mei 2023	a. Metode penelitian kuantitatif deskriptif b. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuisioner	a. Waktu dan tempat penelitian b. Populasi dan sampel
Ika, Indraswari <i>and</i> Kalpika, (2023).	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Mengwi 1 Tahun 2021	a. Metode penelitian kuantitatif deskriptif b. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuisioner	a. Waktu dan tempat penelitian b. Populasi dan sampel