

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk memastikan penggunaan obat yang aman, efektif, dan sesuai kebutuhan pasien. Di rumah sakit, instalasi farmasi berperan penting dalam menyediakan obat-obatan, memberikan informasi mengenai dosis dan efek samping obat, serta melakukan pengawasan penggunaan obat. Pelayanan ini tidak hanya memengaruhi hasil terapi pasien tetapi juga tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan kesehatan secara keseluruhan (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti ketersediaan obat, kecepatan pelayanan, komunikasi yang baik antara pasien dan tenaga vokasi farmasi, serta kemampuan tenaga vokasi farmasi dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat. Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Kotler & Kevin (2009), tingkat kepuasan pasien dapat terlihat dari dimensi-dimensi seperti *responsives* (ketanggapan), *reliability* (kehandalan), *emphaty* (empati), *assurance* (jaminan), dan *tangible* (bukti langsung). Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kefarmasian. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian yang baik dapat meningkatkan kepatuhan pasien dalam menggunakan obat, yang pada akhirnya berdampak pada keberhasilan terapi (Raising & Erakania, 2021). Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Islam Bandung, sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan, memiliki instalasi farmasi yang melayani berbagai kebutuhan pasien, khususnya ibu dan anak. Mengingat pasien yang datang ke rumah sakit ini memiliki kebutuhan yang spesifik, pelayanan kefarmasian diharapkan mampu memberikan solusi yang optimal dan mendukung proses penyembuhan pasien. Namun, masih ada tantangan yang dihadapi, seperti

kurangnya komunikasi efektif antara tenaga vokasi farmasi dan pasien, waktu tunggu yang lama, atau keterbatasan stok obat tertentu. Studi mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menjadi sangat penting untuk dilakukan guna mengidentifikasi kelemahan yang ada dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan. Tingkat kepuasan yang tinggi tidak hanya mencerminkan kualitas pelayanan tetapi juga meningkatkan loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan tersebut (Setiawati & Hidayat, 2020).

Di Indonesia, penelitian terkait tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian masih terbatas, terutama di rumah sakit khusus seperti Rumah Sakit Ibu dan Anak. Kebanyakan penelitian sebelumnya lebih berfokus pada rumah sakit umum atau puskesmas. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru mengenai aspek-aspek pelayanan kefarmasian yang perlu ditingkatkan di rumah sakit khusus. Selain itu, penelitian ini juga relevan dalam konteks peningkatan mutu pelayanan kesehatan di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Dengan adanya JKN, akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan meningkat, sehingga rumah sakit dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya, termasuk dalam bidang kefarmasian. Data dari penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk merancang strategi peningkatan pelayanan kefarmasian yang lebih terarah. Lebih lanjut, penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi pihak rumah sakit tetapi juga bagi tenaga vokasi farmasi yang terlibat. Dengan memahami kebutuhan dan harapan pasien, tenaga vokasi farmasi dapat meningkatkan kompetensi dan profesionalismenya dalam memberikan pelayanan. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan farmasi klinis yang berorientasi pada pasien (*patient-centered care*). Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Islam Bandung. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk pihak rumah sakit dan menjadi acuan dalam meningkatkan pelayanan kefarmasian agar lebih sesuai dengan kebutuhan pasien.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Islam Bandung?
2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit tersebut?
3. Apa saja aspek pelayanan kefarmasian yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Islam Bandung?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah dilakukan agar penelitian lebih terarah dan topik yang dibahas tidak meluas. Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Penelitian ini dibatasi pada instalasi farmasi di Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Islam Bandung dan tidak mencakup fasilitas kesehatan lain, seperti apotek mandiri atau rumah sakit lain.
2. Subjek penelitian adalah pasien yang menerima pelayanan farmasi di instalasi farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Islam Bandung. Responden yang diikutsertakan hanya pasien dewasa yang dapat memberikan penilaian secara mandiri.

1.4. Tujuan Penelitian

Merujuk pada identifikasi masalah, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Menganalisis tingkat kepuasan pasien berdasarkan pendekatan SERVQUAL terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Islam Bandung.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit tersebut.

3. Memberikan rekomendasi perbaikan pada aspek-aspek pelayanan kefarmasian yang memerlukan peningkatan guna memenuhi harapan pasien.

1.5. Manfaat Penelitian

Merujuk pada tujuan penelitian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut.

1. Penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu farmasi, khususnya dalam khususnya dalam bidang pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada kepuasan pasien. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi terkait penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit, khususnya rumah sakit ibu dan anak.
2. Bagi Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Islam Bandung, Memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pasien yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian.
3. Bagi farmasis, memberikan wawasan tentang aspek-aspek pelayanan yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan, sehingga tenaga vokasi farmasi dapat lebih profesional dalam melayani pasien.
4. Bagi pemerintah atau pengambil kebijakan, memberikan data dan rekomendasi yang dapat digunakan oleh manajemen rumah sakit untuk menyusun kebijakan strategis dalam meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di masa mendatang.