

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berdasarkan penelitian Nurliyah *et al.*, (2022), masih terdapat pasien yang menilai kualitas pelayanan di rumah sakit kurang baik, yaitu sebesar 7,5% pada kelompok pasien dengan persepsi sangat baik dan 11,8% pada kelompok pasien dengan persepsi rumah sakit kurang baik. Masalah kesehatan saat ini menjadi perhatian utama dalam kehidupan sehari-hari, dengan banyaknya masyarakat yang mengunjungi rumah sakit untuk mendapatkan pengobatan. Semakin banyak pasien yang datang, semakin tinggi harapan untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Keluhan yang sering dirasakan oleh pasien terhadap layanan farmasi rumah sakit bisa berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Kualitas pelayanan rumah sakit dapat dinilai dari efisiensi dan efektivitasnya melalui persepsi pasien.

Menurut Permenkes RI Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan bidang Perumahsakitan, Rumah Sakit adalah lembaga pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan individu secara menyeluruh, mencakup fasilitas rawat inap, rawat jalan, dan pelayanan gawat darurat. Pelayanan kesehatan menyeluruh ini meliputi aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Untuk meningkatkan kesehatan masyarakat, rumah sakit harus terus menerus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien.

Menurut Lalu (2023), Persepsi pasien adalah suatu proses dimana individu mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan interpretasi dan pengalaman sensori mereka. Persepsi yang positif dapat meningkatkan kepuasan pasien serta menciptakan citra baik bagi pelayanan kesehatan tersebut (Taekab *et al.*, 2019). Persepsi pasien terhadap pelayanan instalasi farmasi yang buruk dapat berdampak negatif, karena pasien mungkin akan memilih beralih ke tempat lain. Kesan buruk ini akan diceritakan kepada orang lain sehingga citra instalasi farmasi, termasuk tenaga farmasi seperti apoteker akan buruk/negatif. Oleh karena itu, Instalasi Farmasi dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan terus meningkatkan kualitas pelayanannya (Maizel dalam Nurbaya Mentari Rambe *et al.*, 2021).

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai harapan yang terpenuhi dari kebutuhan seorang pasien, serta jasa atau produk yang dibelinya sesuai dengan keinginan mereka (Rohaeni dalam Apri *et al.*, 2023). Menurut Parasuraman dalam Izzatun (2021), ada model lima dimensi kualitas jasa yang dikenal dengan nama serQual. Dimensi tersebut mencakup kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*). Kelima dimensi ini digunakan untuk mengukur kepuasan pasien berdasarkan harapan mereka terhadap pelayanan yang diterima.

Rumah Sakit Umum Daerah Suradadi merupakan rumah sakit pemerintah type C Kabupaten Tegal yang terletak di jalur Pantai Utara (Pantura). Pemilihan lokasi RSUD Suradadi sebagai lokasi penelitian karena rumah sakit ini merupakan fasilitas kesehatan type C di kabupaten tegal. Dan dalam beberapa

tahun terakhir, jumlah pasien yang berkunjung ke RSUD Suradadi meningkat, menunjukkan bahwa rumah sakit ini semakin dipercaya sebagai pilihan pelayanan kesehatan. Pemilihan pasien rawat jalan sebagai responden dalam penelitian ini didasarkan pada fakta bahwa di rawat jalan mereka lebih berinteraksi secara langsung dengan petugas farmasi saat menerima pelayanan. Interaksi ini memungkinkan pasien untuk menilai berbagai aspek kualitas pelayanan. Berdasarkan latar belakang ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai persepsi pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Suradadi Tegal.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimanakah persepsi pasien rawat jalan tentang kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan di Instalasi Farmasi RSUD Suradadi Tegal ?

1.3 Batasan Masalah

Agar masalah tidak meluas maka dibatasi dengan batasan masalah berikut:

1. Sampel yang digunakan adalah pasien rawat jalan yang sudah mendapatkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi.
2. Kualitas pelayanan kepuasan pasien rawat jalan ditinjau dari lima dimensi kualitas yang meliputi dimensi kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangible*).
3. Responden dalam penelitian ini adalah semua pasien usia 17-55 tahun.

4. Alat penelitian yang digunakan berupa kuesioner yang diberikan kepada pasien dan yang telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pasien rawat jalan tentang kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan di Instalasi Farmasi RSUD Suradadi Tegal.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat untuk perorangan ataupun institusi sebagai berikut :

1. Bagi Ilmu Farmasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan teori perkembangan dalam ilmu farmasi.

2. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan untuk penelitian lebih lanjut dengan variabel dan metode yang berbeda.

3. Bagi Instalasi Farmasi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang aspek mana yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan kefarmasian, sehingga dapat melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien.

1.6 Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Pembeda	Sugeng (2016)	Yudanisa (2019)	Bela (2025)
1	Judul Penelitian	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Paru Dungus Madiun	Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Mutu Pelayanan Farmasi di Instalasi Farmasi Rawat Jalan	Persepsi Pasien Rawat Jalan tentang Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Suradadi Tegal
2	Tempat Penelitian	Rumah Sakit Paru Dungus Madiun	Rumah Sakit Swasta Kota Bandung	RSUD Suradadi Tegal
3	Sampel	Pasien yang berobat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Paru Dungus Madiun	Pasien BPJS di salah satu rumah sakit swasta Kota Bandung	Pasien yang menebus obat di Instalasi Farmasi RSUD Suradadi Tegal
4	Teknik Sampling	Metode <i>accidental sampling</i>	Metode <i>consecutive sampling</i>	Metode <i>accidental sampling</i>
5	Hasil Penelitian	Responden menyatakan kualitas pelayanan baik sebanyak 38 responden (41,3%), dan sisanya sebanyak 54 responden (58,7%) menyatakan kurang dengan baik kualitas pelayanan Instalasi di Farmasi Rumah Sakit Paru Dungus Madiun	Pada dimensi <i>tangible</i> responden menyatakan puas dengan nilai 69,90 %. pada dimensi <i>reliability</i> responden menyatakan puas dengan nilai 76,15%. Dimensi <i>responsiveness</i> responden menyatakan tidak puas dengan nilai 55,78%. Dimensi <i>assurance</i> didapatkan nilai 73,61% yang artinya responden menyatakan puas.	Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, responden memberikan tanggapan, sebanyak 3 responden (3,0%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian cukup baik, sebanyak 31 responden (31,0%) menilai kualitas pelayanan kefarmasian

dan dimensi <i>empathy</i> sebesar 77,43% dengan kategori puas.	baik, dan sebanyak 66 responden (66,0%) memberikan penilaian sangat baik.
---	---
