

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyakit diabetes melitus (DM) termasuk dalam sepuluh penyakit tidak menular yang menduduki peringkat teratas kasus terbanyak dan merupakan penyakit dengan beban pembiayaan terbesar. DM tipe 2 (DMT2) merupakan bentuk paling umum dari diabetes (Wahyuningrum et al., 2020). Diabetes Mellitus dikategorikan menjadi empat tipe, yaitu DM tipe spesifik/genetik, DM tipe 1, DM gestasional, dan DM tipe 2. Dari keempat tipe tersebut, DM tipe 2 menjadi penyebab kematian terbesar di dunia (Fatimah, 2015).

International Diabetes Federation (2022) melaporkan bahwa sebanyak 540 juta orang di seluruh dunia menderita diabetes. Angka ini menunjukkan bahwa diabetes merupakan masalah besar secara global yang memengaruhi individu, keluarga, dan negara. Indonesia menduduki peringkat kelima dengan prevalensi kasus diabetes tertinggi di dunia, dengan jumlah penderita mencapai 19,5 juta jiwa, dan diperkirakan akan meningkat menjadi 28,6 juta pada tahun 2045 (IDF, 2022). Berdasarkan data Riskesdas 2018, prevalensi diabetes melitus (DM) lebih tinggi di Jawa Tengah, yaitu mencapai 2,1%, sementara di Kabupaten Purbalingga, angka prevalensi awalnya sebesar 1,13%. Namun, pada tahun 2018, angka tersebut meningkat menjadi 1,68%. Kelompok usia yang paling rentan terhadap penyakit ini adalah mereka yang berusia antara 55-64 tahun, perempuan, individu yang tidak menyelesaikan pendidikan dasar, serta pekerja di sektor PNS/TNI/POLRI/BUMN/BUMD dengan prevalensi sekitar 4,2%. Selain itu prevalensi DM lebih tinggi di daerah perkotaan pada tahun 2017, sebagaimana tercatat dalam data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia pada tahun 2018 (Dep. Kes RI, 2018).

Pasien dengan DM tipe 2 adalah salah satu kelompok pasien di Rumah Sakit Royal Prima Medan. Peningkatan prevalensi Diabetes Mellitus tipe 2 yang signifikan memerlukan perhatian khusus dalam pelayanan kesehatan, termasuk di dalamnya pelayanan farmasi, untuk mendukung pengelolaan penyakit ini melalui pengobatan yang tepat, pemantauan terapi, serta edukasi mengenai penggunaan obat dan perubahan gaya hidup yang dapat membantu penderita mengontrol kadar gula darah mereka secara efektif. Pelayanan kefarmasian adalah layanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi, bertujuan untuk mencapai hasil yang efektif guna meningkatkan kualitas hidup pasien, serta menegaskan bahwa pelaksanaan tugas kefarmasian dalam pelayanan farmasi dilakukan oleh apoteker (Menkes, 2009). Tugas Instalasi Farmasi meliputi berbagai tahapan, mulai dari produksi, pengendalian mutu sediaan farmasi, manajemen persediaan yang mencakup perencanaan, pembelian, penerimaan, penyimpanan, distribusi, pencatatan, pelaporan, hingga pemusnahan obat, layanan resep, penyediaan informasi obat, konsultasi, dan praktik farmasi klinis di lingkungan perawatan pasien (Rusli, 2016).

Berdasarkan standar kepuasan pasien minimal 80%, pelayanan negatif pada reputasi rumah sakit dan mengurangi potensi pendapatan. Oleh karena itu, pengelolaan pelayanan farmasi yang efisien sangat penting untuk menjaga kepuasan pasien dan kinerja rumah sakit secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab ketidakefektifan pelayanan dan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Royal Prima Medan serta menemukan solusi untuk meningkatkan kualitas layanan (Ferdin, 2023).

Jika kepuasan pasien tercapai dengan baik, berarti pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi Rumah Sakit sudah optimal. Sebaliknya, jika kepuasan pasien rendah, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap pelayanan farmasi yang diberikan. Beberapa masalah yang memengaruhi ketidakefektifan pelayanan di farmasi antara lain keterlambatan praktek dokter, kurangnya komunikasi antara perawat, petugas farmasi, dan pasien, serta sistem administrasi rumah sakit yang tidak real-time. Selain itu, kurangnya fasilitas penunjang atau pengalih perhatian selama menunggu dapat memengaruhi persepsi waktu tunggu pasien. Meskipun waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan masih sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, pasien sering kali merasa waktu tunggu terlalu lama, yang berdampak pada ketidakpuasan (Novaryatiin Ardhany & Aliyah, 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Arifin (2020) mengenai Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi. Temuan dari penelitian ini mengungkapkan bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien mencakup keterampilan tenaga farmasi, durasi waktu tunggu obat, serta komunikasi yang efektif antara apoteker dan pasien. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan interaksi antara apoteker dan pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan,

yang juga relevan dengan studi yang dilakukan di Rumah Sakit Royal Prima. (Sari dan Arifin, 2020).

Studi yang dilakukan oleh Nugroho (2019) mengenai Kepuasan Pasien Diabetik terhadap Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit Y menganalisis tingkat kepuasan pasien diabetes mellitus tipe 2 terhadap pelayanan farmasi di Rumah Sakit Y. Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan penjelasan mengenai penggunaan obat, namun mengungkapkan adanya masalah terkait waktu tunggu yang lama dan kurangnya informasi tentang efek samping obat. Temuan dari studi ini memberikan wawasan penting mengenai tantangan dalam pelayanan farmasi untuk pasien DM tipe 2, yang dapat menjadi referensi dalam penelitian di Rumah Sakit Royal Prima Kota Medan. (Nugroho, 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan dan Pratama (2021) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Z mengkaji dampak kualitas pelayanan farmasi terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Z. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan farmasi yang baik, yang mencakup komunikasi yang jelas, kecepatan pelayanan, dan ketersediaan obat, memiliki hubungan positif dengan kepuasan pasien. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti pentingnya hubungan emosional antara apoteker dan pasien dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan. Temuan ini menekankan perlunya peningkatan kualitas pelayanan farmasi, yang juga relevan dengan penelitian yang akan dilakukan di Rumah Sakit Royal Prima. (Ramadhan dan Pratama, 2021)

Rumah Sakit Royal Prima Medan memiliki fasilitas yang lengkap dan berkomitmen memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, terutama di bidang farmasi. Namun, hasil survei awal yang dilakukan menunjukkan adanya keluhan dari pasien rawat jalan terkait pelayanan farmasi. Beberapa faktor yang menyebabkan ketidakefektifan pelayanan farmasi, antara lain menunggu obat yang stoknya habis hingga seminggu, petugas yang kurang responsif terhadap keluhan pasien mengenai stok obat, serta pasien yang memilih untuk pulang lebih awal karena waktu tunggu yang lama. Ketidaktepatan dalam sistem administrasi dan informasi rumah sakit juga perlu diperbaiki agar pelayanan farmasi dapat berjalan lebih baik. Dari survei yang telah dilakukan, terdapat 9.605 pasien DM tipe 2 yang melakukan perawatan rawat jalan di Rumah Sakit Royal Prima Medan, sebanyak 100 sampel pasien DM tipe 2 diambil untuk mendapatkan informasi mengenai kepuasan pasien rawat jalan di bagian farmasi. Dari survei awal penelitian, saya mengambil 20 sampel pasien DM tipe 2 dan hasilnya menunjukkan bahwa 55% pasien tidak puas dengan pelayanan farmasi yang diberikan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana pelayanan farmasi berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada penderita DM tipe 2 di Rumah Sakit Royal Prima Medan tahun 2024.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan farmasi berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada penderita DM tipe 2 di Rumah Sakit Royal Prima Medan tahun 2024.

Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui distribusi frekuensi kualitas pelayanan farmasi meliputi sarana fisik, kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan dan kepuasan pasien DM tipe 2 di Rumah Sakit Royal Prima Medan tahun 2024.
2. Untuk menganalisis pengaruh sarana fisik terhadap kepuasan pasien rawat jalan DM tipe 2 di Rumah Sakit Royal Prima Medan tahun 2024
3. Untuk menganalisis pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien rawat jalan DM tipe 2 di Rumah Sakit Royal Prima Medan tahun 2024
4. Untuk menganalisis pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan pasien rawat jalan DM tipe 2 di Rumah Sakit Royal Prima Medan tahun 2024

5. Untuk menganalisis pengaruh empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan DM tipe 2 di Rumah Sakit Royal Prima Medan tahun 2024
6. Untuk menganalisis pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien rawat jalan DM tipe 2 di Rumah Sakit Royal Prima Medan tahun 2024
7. Untuk menganalisis faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan DM tipe 2 di Rumah Sakit Royal Prima Medan tahun 2024

1.4 Manfaat Penelitian

Untuk mengetahui kepuasan dan ketidakpuasan pasien rawat jalan pada penderita DM tipe 2 dalam mendapatkan pelayanan farmasi yang diberikan oleh Rumah Sakit Royal Prima Medan.

1.4.1 Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Untuk mengembangkan kualitas Rumah Sakit Royal Prima Medan dari segi pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada penderita DM tipe 2.

1.4.2 Manfaat Bagi Responden

Agar responden mendapatkan pelayanan farmasi dari Rumah Sakit Royal Prima yang lebih baik dan agar rumah sakit dapat mengetahui keluhan-keluhan yang dialami pasien rawat jalan pada penderita DM tipe 2.

1.4.3 Manfaat Bagi Akademik

Sebagai Bahan Referensi di perpustakaan UNPRI MEDAN dan bahan untuk menyusun penelitian khususnya mengenai pelayanan farmasi berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada penderita DM tipe 2 Rumah Sakit Royal Prima Medan.