

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menjadi negara berkembang, Indonesia masih menghadapi banyak tantangan dalam bidang kesehatan (Amalia & Dewi, 2014). Organisasi Kesehatan dunia (WHO) mendorong setiap negara membuatkan sistem jaminan kesehatan yang menyeluruh (World Health Organization, 2010). Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas rumah sakit adalah meningkatkan kepuasan pasien, yang menjadi faktor kunci keberhasilan rumah sakit. Terdapat faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan farmasi pada rumah sakit, Parasuraman (2004) dan Nurhayati et al (2020) membahas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi pada rumah sakit. Pada penelitiannya terdapat faktor yang umumnya mempengaruhi kepuasan pasien yaitu, keandalan (*reliability*), wahana fisik (*tangibles*), responsivitas (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*).

Pada dunia kesehatan terdapat beberapa penyakit yang menjadi perhatian serta sekaligus menjadi masalah serius, salah satunya adalah penyakit ginjal. Ginjal memainkan peran penting dalam menjaga kesehatan tubuh dengan menyaring darah, mengatur keseimbangan cairan, dan menghilangkan zat-zat sisa yang tidak diharapkan oleh tubuh. Pasien ginjal kronis memerlukan perawatan yang komprehensif serta berkelanjutan untuk mengelola kondisi mereka baik dalam pengawasan takaran obat, pemilihan obat yang sempurna, dan pengawasan efek sampingan obat yang diberikan.

Petugas farmasi rumah sakit berperan penting dalam memastikan bahwa pasien ginjal menerima pelayanan yang tepat dan aman dalam pengambilan obat. Pelayanan farmasi yang berkualitas merupakan salah satu aspek penting dalam perawatan pasien ginjal, karena dapat membantu meningkatkan kepuasan pasien terhadap pengobatan, mengurangi risiko efek sampingan obat, pemberian informasi obat, serta meningkatkan kualitas hidup pasien. Dari beberapa penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan farmasi

masih menjadi perhatian di berbagai rumah sakit. Pasien seringkali mengalami ketidakpuasan dengan pelayanan farmasi yg diterima, termasuk kurangnya informasi tentang obat-obatan, kesalahan pengobatan, serta kurangnya perhatian dari petugas farmasi.

Unit kefarmasian menjadi peran penting pada pelayanan rumah sakit, terutama pada pelayanan farmasi klinik yg meliputi pemberian obat pada pasien. Kualitas pelayanan farmasi yang baik bisa meningkatkan kepuasan pasien dan hasil pengobatan. Namun, kualitas pelayanan farmasi dapat dipengaruhi dari beberapa faktor, yaitu kemampuan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien serta ketersediaan obat. Pada Rumah Sakit Royal Prima kota Medan, pelayanan farmasi merupakan salah satu komponen penting pada perawatan pasien ginjal, sehingga penelitian ini difokuskan kepada pasien ginjal yg mendapatkan pelayanan farmasi di Rumah Sakit Royal Prima Kota Medan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien ginjal pada Rumah Sakit Royal Prima kota Medan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yg bermanfaat bagi rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan farmasi serta kepuasan pasien. Berdasarkan riset data survei awal penelitian yang dilakukan di RS Royal Prima sumatera utara, presentase taraf kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan pada rumah sakit, mengalami keluhan pada bagian pelayanan farmasi, dalam segi pengambilan obat yang prosesnya sangat lama. Dari survei data yg telah dilakukan, terdapat 909 pasien dari salah satu dokter yang menangani pasien terbanyak, yaitu pada bulan desember 2024.

Dari pasien ginjal tersebut, terdapat 100 sampel penelitian yang diperlukan untuk mendapat informasi seputar kepuasan pasien ginjal pada bagian Farmasi Rumah Sakit Royal Prima. Pada hasil survei awal penelitian yang telah dilaksanakan pada bulan april 2025, dari 20 kuesioner terdapat 55% pasien yg tidak menerima pelayanan farmasi tempat tinggal sakit dengan puas (Kurang Baik). Dengan mengetahui kualitas pelayanan farmasi serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien ginjal, diharapkan penelitian ini dapat

memberikan informasi yang bermanfaat bagi rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien pada pelayanan farmasi di rumah sakit, yang pada akhirnya dapat menciptakan reputasi rumah sakit yang baik yang berdampak pada jumlah pasien, meningkatkan kepercayaan pasien, meningkatkan kerja sama dengan mitra, meningkatkan citra rumah sakit serta meningkatkan pendapatan rumah sakit.

1.2 Perumusan Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan farmasi terhadap tingkat kepuasan pasien ginjal di Rumah Sakit Royal Prima Medan pada tahun 2025.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini berfokus pada evaluasi pelayanan farmasi dan dampaknya terhadap tingkat kepuasan pasien ginjal di Rumah Sakit Royal Prima kota Medan pada tahun 2025.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan farmasi di Rumah Sakit Royal Prima Medan dengan kepuasan pasien ginjal, khususnya dalam hal sarana farmasi.
2. Analisis ini akan meneliti apakah kualitas pelayanan farmasi yang andal di Rumah Sakit Royal Prima Medan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien ginjal.
3. Penelitian ini akan menginvestigasi apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan farmasi yang tanggap di Rumah Sakit Royal Prima Medan dengan kepuasan pasien ginjal.

4. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kepercayaan pasien ginjal terhadap kualitas pelayanan farmasi di Rumah Sakit Royal Prima Medan memiliki hubungan dengan kepuasan mereka.
5. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui apakah empati yang diberikan dalam pelayanan farmasi di Rumah Sakit Royal Prima Medan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien ginjal.

1.4 Manfaat Penelitian

Untuk memahami tingkat kepuasan pasien ginjal terhadap pelayanan farmasi di Rumah Sakit Royal Prima Medan dan mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pasien.

1.4.1 Manfaat Bagi tempat Penelitian

Meningkatkan kualitas pelayanan farmasi di Rumah Sakit Royal Prima Medan untuk meningkatkan kepuasan pasien ginjal.

1.4.2 Manfaat Bagi Responden

Agar responden mendapatkan pelayanan farmasi dari Rumah Sakit Royal Prima yang lebih baik dan rumah sakit dapat mengetahui keluhan-keluhan yang dialami pasien ginjal.

1.4.3 Manfaat Bagi Akademik

Menjadi bahan referensi di perpustakaan UNPRI MEDAN serta bahan untuk menyusun penelitian khususnya mengenai pelayanan farmasi yang berpengaruh terhadap taraf kepuasan pasien ginjal Rumah Sakit Royal Prima kota Medan.