

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Benign Prostatic Hyperplasia (BPH) atau pembesaran prostat jinak merupakan salah satu penyakit yang banyak dialami pria usia lanjut dan prevalensinya meningkat seiring pertambahan usia. Kondisi ini dapat menimbulkan berbagai keluhan saluran kemih bawah, seperti sulit memulai buang air kecil, aliran urin melemah, rasa tidak lampias setelah berkemih, serta frekuensi berkemih yang meningkat terutama pada malam hari. Gejala tersebut dapat mengganggu aktivitas sehari-hari, menurunkan kualitas hidup pasien, dan apabila tidak ditangani dengan baik dapat menimbulkan komplikasi lebih lanjut (American Urological Association, 2023).

Penatalaksanaan BPH dapat dilakukan secara medikamentosa maupun tindakan bedah, tergantung pada tingkat keparahan gejala dan kondisi klinis pasien. Pada terapi medikamentosa, obat-obatan yang umum digunakan antara lain golongan alpha-1 blocker, 5-alpha reductase inhibitor, antagonis reseptor muskarinik, phosphodiesterase-5 inhibitor, maupun terapi kombinasi. Pemberian obat yang tepat dan berkesinambungan sangat penting untuk membantu mengurangi gejala, mencegah perburukan penyakit, dan meningkatkan kenyamanan pasien selama menjalani pengobatan rawat jalan (American Urological Association, 2023).

Dalam pelayanan pasien di rumah sakit, ketersediaan obat menjadi salah satu unsur penting yang menentukan keberhasilan terapi. Ketersediaan obat yang

memadai akan mendukung kesinambungan pengobatan, menghindari keterlambatan terapi, serta meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya. Sebaliknya, apabila obat yang dibutuhkan tidak tersedia, pasien dapat mengalami ketidaknyamanan, ketidakpastian pengobatan, bahkan berpotensi menurunkan kepatuhan berobat. Berdasarkan survei awal di RS Natama Tebing Tinggi, diketahui bahwa ketersediaan obat bagi pasien masih dinilai kurang, sehingga perlu mendapat perhatian melalui monitoring dan pengawasan yang berkelanjutan. Untuk konteks umum, WHO menegaskan bahwa akses terhadap obat esensial dan ketersediaannya di fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian penting dari sistem kesehatan yang efektif.

Selain ketersediaan obat, kualitas pelayanan farmasi juga sangat berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Pelayanan farmasi tidak hanya berkaitan dengan penyerahan obat, tetapi juga mencakup ketepatan pelayanan, kecepatan, keramahan petugas, kejelasan informasi obat, serta kemampuan tenaga farmasi dalam memberikan edukasi kepada pasien. Pelayanan farmasi yang baik akan membuat pasien merasa diperhatikan, mendapatkan informasi yang jelas mengenai obat yang digunakan, serta merasa lebih aman dan nyaman selama menjalani pengobatan. Dengan demikian, kualitas pelayanan farmasi merupakan bagian penting dari mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan (Kementerian Kesehatan RI, 2019).

Menurut Kementerian Kesehatan RI, akses terhadap obat, terutama obat esensial, merupakan bagian penting dalam pelayanan kesehatan. Salah satu indikator akses tersebut adalah ketersediaan obat di fasilitas pelayanan kesehatan. Pengelolaan obat yang belum optimal dapat menyebabkan ketersediaan obat berada

di bawah standar, dan hal ini akan berdampak pada persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan yang diterima. Penyediaan obat dalam jumlah dan jenis yang tepat tidak hanya meningkatkan akses pasien terhadap pengobatan, tetapi juga dapat memengaruhi penilaian pasien terhadap pelayanan farmasi di rumah sakit (Kementerian Kesehatan RI, 2019; WHO, 2025).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan mereka. Dalam konteks pasien rawat jalan, kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh tersedianya obat yang dibutuhkan dan kualitas pelayanan farmasi yang diberikan selama proses pelayanan. Jika obat tersedia dan pelayanan farmasi diberikan secara cepat, tepat, ramah, serta informatif, maka kepuasan pasien cenderung meningkat. Sebaliknya, keterbatasan obat dan pelayanan yang kurang optimal dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien. Temuan penelitian terbaru di layanan farmasi rawat jalan juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan farmasi berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien (Hurit et al., 2026; Idris et al., 2025).

RS Natama Tebing Tinggi sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan farmasi yang optimal kepada pasien rawat jalan, termasuk pasien. Mengingat masih ditemukannya permasalahan terkait ketersediaan obat, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara ketersediaan obat BPH dan kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RS Natama Tebing Tinggi. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi rumah sakit dalam meningkatkan mutu

pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien.