

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan salah satu penyedia layanan kesehatan utama, dituntut untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya memenuhi standar medis tetapi juga memenuhi harapan pasien. Rumah sakit memiliki fasilitas salah satunya yaitu Instalasi Farmasi (apotek) bagi kebanyakan orang, membeli obat dapat dilakukan di apotek mana saja yang memiliki harga ekonomis atau terjangkau akan tetapi kebanyakan pasien tidak menebus resep yang diberikan dokter untuk ditebus di Instalasi Farmasi Rumah Sakit melainkan menebus resep diluar rumah sakit. Banyak pasien yang menebus obat diluar rumah sakit diakibatkan kualitas layanan farmasi, harga obat dan ketersediaan obat di rumah sakit belum lengkap (Maharani et al., 2016)

RSUD dr. Pallemai Tandi adalah Rumah Sakit Tipe C yang pembentukannya melalui identifikasi kondisi masyarakat sebagai pengguna. Dengan demikian segala aktivitas yang dilakukan rumah sakit memiliki ruang lingkup sesuai karakteristik tipe yang dimilikinya. Keberadaan standar peralatan, sumber daya manusia dan bangunan rumah sakit merupakan titik awal untuk menentukan kemampuan yang dapat dilakukan rumah sakit dalam melaksanakan pelayanannya. Standar tersebut dapat dijadikan dasar dalam penetapan standar cakupan minimum layanan yang seharusnya mampu disediakan rumah sakit untuk mencapai mutu layanan yang diinginkan (Peraturan Walikota Palopo, 2023).

Salah satu pelayanan penunjang medik yang ada di rumah sakit dr. pallemai tandi adalah instalasi farmasi yang memiliki berbagai tujuan salah satunya adalah membantu dalam menyediakan perbekalan yang memadai dan memenuhi syarat, akan tetapi pasien dari rumah sakit ini selalu menebus resep diluar IFRS mereka menebus resepnya di apotek sekitar rumah sakit. Apotek plus opsal merupakan apotek yang selalu pasien kunjungi ketika mendapatkan resep dari rumah sakit. Berdasarkan data sekunder dari bagian Rekam Medik dan Instalasi Farmasi Rumah Sakit diketahui jumlah kunjungan dan resep yang masuk di rumah sakit sebagai berikut :

Triwulan 1, jumlah kunjungan 339 pasien dan jumlah resep 77 yang masuk di RSUD dr. Pallemai Tandi terdapat gap sebesar 262. Triwulan 2, jumlah kunjungan 538 pasien dan jumlah resep 134 yang masuk di RSUD dr. Pallemai Tandi terdapat gap sebesar 404. Triwulan 3, jumlah kunjungan 947 pasien dan jumlah resep 174 yang masuk di RSUD dr. Pallemai Tandi terdapat gap sebesar 773. Triwulan 3, jumlah kunjungan 947 pasien dan jumlah resep 174 yang masuk di RSUD dr. Pallemai Tandi terdapat gap sebesar 773. Triwulan 4, jumlah kunjungan 593 pasien dan jumlah resep 192 yang masuk di RSUD dr. Pallemai Tandi terdapat gap sebesar 401

Sedangkan berdasarkan studi pendahuluan dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi dan Non-Farmasi Dalam Keputusan Untuk Menebus resep dan dampaknya terhadap retreatment rawat jalan umum di rumah sakit pasar minggu tahun 2024 didapatkan penelusuran data kunjungan rawat jalan umum dan penerimaan resep pada tahun 2019, 2022 dan 2023, diketahui bahwa tidak semua kunjungan rawat jalan umum ditebus oleh pasien. Pada tahun 2019, hanya 43% pasien yang mendapatkan resep, pada tahun 2022 sekitar 54% dan pada tahun 2023 sekitar 51% pasien. Alasannya karena berbagai hal, mulai dari kualitas layanan farmasi, obat yang diresepkan belum tercantum dalam daftar obat rumah sakit, kurangnya pemahaman dokter tentang obat-obatan yang tersedia untuk pasien umum, waktu tunggu yang lama sehingga pasien meminta resep manual (Roswita et al., 2024)

Salah satu bentuk pelayanan kesehatan termasuk pelayanan rawat jalan, adalah menyediakan pelayanan kesehatan berkualitas yang memenuhi standar lebih tinggi daripada pelayanan kesehatan yang ditawarkan oleh instansi lain. Kualitas pelayanan farmasi memiliki pengaruh positif terhadap keputusan beli ulang obat. Sikap ramah petugas, kelengkapan resep, kecepatan dan kemudahan pelayanan, yang menjadi tolak ukur bagi pasien untuk melakukan pembelian obat secara berulang di rumah sakit (Hastuti et al, 2021). Peningkatan kualitas layanan farmasi berbanding lurus dengan meningkatnya keputusan beli ulang obat (Achnes Indah Sulistyaningrum, 2017)

Kualitas layanan penjualan berkualitas rendah akan beresiko untuk pelanggan tidak loyalitas sehingga menurunnya angka kunjungan pasien dan

keputusan membeli ulang obat, pasien akan membandingkan layanan yang mereka terima dengan harapan mereka setelah menerimanya. Loyalitas ini memiliki dampak signifikan tidak hanya pada mempertahankan pasien yang sudah ada, tetapi juga pada reputasi rumah sakit di masyarakat. Di rumah sakit dengan loyalitas pasien yang tinggi, pasien lebih cenderung kembali untuk berobat dan membawa anggota keluarga atau teman. Menurut Valls Martines dalam penelitian Kornelis Aribowo, dkk 2024 dalam jangka panjang, loyalitas pasien berkontribusi pada keberlanjutan operasional rumah sakit dengan membantu meningkatkan pendapatan dan stabilitas keuangan (Aribowo et al, 2024).

Meskipun berbagai penelitian telah mengeksplorasi pengaruh kualitas layanan farmasi dan harga obat terhadap keputusan pembelian ulang pasien di rumah sakit umum Indonesia, belum ada studi empiris yang secara spesifik dilakukan di RSUD dr. Pallemai Tandi Kota Palopo. Dalam penelitian ini menguji dimensi SERVQUAL seperti kecepatan pelayanan dan sikap ramah petugas yang belum dieksplorasi secara lokal, yang dimana hasil penelitian nantinya akan menghasilkan keberlanjutan finansial rumah sakit melalui loyalitas pasien yang lebih tinggi dan reputasi masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui Analisis pengaruh kualitas layanan dan harga obat terhadap keputusan beli ulang obat pasien rawat jalan di Rumah sakit umum dr. pallemai tandi kota palopo.

## **B. Perumusan Masalah**

1. Apakah kualitas layanan farmasi berpengaruh terhadap Keputusan beli ulang obat di RSUD dr. Pallemai Tandi Palopo
2. Apakah harga obat berpengaruh terhadap Keputusan beli ulang obat di RSUD dr. Pallemai Tandi Palopo
3. Apakah kualitas layanan dan harga obat berpengaruh terhadap Keputusan beli ulang obat di RSUD dr. Pallemai Tandi Palopo

## **C. Tujuan penelitian**

1. Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan beli ulang obat di instalasi farmasi RSUD dr. Pallemai Tandi Palopo

2. Mengetahui pengaruh harga obat terhadap keputusan beli ulang obat di instalasi farmasi RSUD dr. Pallemai Tandi Palopo
3. Mengetahui pengaruh kualitas layanan dan harga obat terhadap keputusan beli ulang obat di instalasi farmasi RSUD dr. Pallemai Tandi Palopo

#### **D. Manfaat penelitian**

1. Memberikan masukan terhadap tenaga kefarmasian tentang faktor pelayanan farmasi yang memprediksi keputusan beli ulang obat. Dengan demikian dapat disusun program peningkatan pelayanan kefarmasian sesuai karakteristik pasien yang memenuhi harapan untuk meningkatkan keputusan beli ulang obat di instalasi farmasi rumah sakit umum dr. pallemai tandi palopo.
2. Bagi peneliti, penelitian ini sangat berguna untuk menambah wawasan dan mengembangkan pengetahuan manajemen yang didapat selama mengikuti Pendidikan dan penelitian lalu menerapkannya di tempat kerja.