

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit merupakan bagian dalam sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang berorientasikan kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Pelayanan kefarmasian di rumah sakit meliputi 2 (dua) kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat manajeral berupa pengolahan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dan kegiatan pelayanan farmasi klinik. Kegiatan-kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia, sarana dan peralatan (Permenkes RI No 72, 2016).

Kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu sangat penting, sehingga instansi penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit hendaknya menyediakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pada pasien atau konsumen, hal tersebut dikarenakan persepsi pasien terkait mutu pelayanan kesehatan yang baik akan menumbuhkan rasa loyalitas pasien pada instansi penyedia jasa pelayanan kesehatan tersebut. Hal ini juga berlaku pada rumah sakit swasta, karena dalam persaingan saat ini dituntut untuk memberikan pelayanan prima yang jauh lebih baik dari rumah sakit pemerintah pada umumnya (Mulyani, 2017). Kebutuhan dan keinginan pasien merupakan hal yang sangat penting dan dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas dengan pelayanan jasa yang ada merupakan aset yang sangat berharga, karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya tersebut. Untuk menciptakan kepuasan pasien harus mengolah suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. (Stevani dkk, 2018) . Pasien yang merasa puas

dengan jasa pelayanan yang diterimanya akan memperlihatkan kecenderungan yang besar untuk menggunakan kembali jasa yang ditawarkan oleh pemberi jasa tersebut dimasa yang akan datang.

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sekapuk merupakan Rumah Sakit swasta yang menjadi pilihan keluarga dalam melakukan pengobatan. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sekapuk kepada 10 pasien terdapat keluhan mengenai kualitas pelayanan yang ada di instalasi farmasi. Berdasarkan latar belakang diatas dilakukan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sekapuk menggunakan lima dimensi kualitas jasa untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien, kelima dimensi tersebut meliputi *Tangible* atau bukti langsung, *Realibility* atau Kehandalan, *Responsiveness* atau Daya tanggap, *Assurance* atau Jaminan dan *Emphaty* atau Perhatian. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengkajian tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sekapuk.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sekapuk ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sekapuk.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Untuk Peneliti**

Penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sekapuk.

### **1.4.2 Untuk Rumah Sakit**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sekapuk. Penelitian ini dapat menjadi evaluasi terhadap adanya pelayanan yang kurang memuaskan, sehingga kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sekapuk menjadi lebih baik dan berkualitas.

#### 1.4.3 Untuk Pasien

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang ada di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sekapuk

#### 1.4.4 Untuk Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan dalam referensi mengenai penelitian tingkat kepuasan dalam kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit.