

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Menurut Permenkes no 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, Instalasi Farmasi adalah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit. Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud untuk mencapai hasil yang pasti dan meningkatkan mutu kehidupan pasien. Instalasi Farmasi memiliki Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian yang sesuai dengan beban kerja dan petugas penunjang lain agar tercapainya sasaran dan tujuan Instalasi Farmasi. Ketersediaan jumlah tenaga Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian di Rumah Sakit dipenuhi sesuai dengan ketentuan klasifikasi dan perizinan Rumah Sakit yang ditetapkan oleh Menteri.

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat menimbulkan kepuasan pada pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang ditetapkan. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan.

Salah satu cara meningkatkan loyalitas pasien adalah melalui kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui (Gerson, 2010). Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seorang setelah membandingkan kinerja yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Menurut Parasuraman *et. al.*, ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama *ServQual*. Kelima dimensi tersebut meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*confidence*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*) (Daulay, 2015).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Kepuasan pasien terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan jasa atau industri tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh pasiennya (Kotler & Keller, 2007).

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan Analisa kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di

instalasi farmasi rumah sakit dengan menggunakan metode literatur review  
.Penelitian dilakukan menggunakan metode literatur review dan lima artikel  
yang digunakan, empat artikel nasional dan satu artikel internasional.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang sudah diuraikan pada latar belakang masalah di  
atas, maka penulis merumuskan pokok permasalahan yaitu :

1. Bagaimanakah gambaran tingkat kepuasan pasien?
2. Berapakah nilai kualitas pelayanan berdasarkan 5 dimensi kualitas layanan keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), dan daya tanggap (*responsiveness*) di Rumah Sakit?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini dibedakan menjadi 2 tujuan yaitu, tujuan umum dan tujuan khusus :

1. Tujuan umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah Menganalisis tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit.

2. Tujuan khusus

- a. Mengetahui gambaran mengenai tingkat kepuasan pelanggan/konsumen terhadap kualitas pelayanan instalasi farmasi yang diberikan di Rumah Sakit.

b. Mengetahui tingkat kepuasan dilihat dari 5 dimensi kualitas layanan keandalan (reliability), jaminan (assurance), bukti fisik (tangible), empati (emphaty), dan daya tanggap (responsiveness) di Rumah Sakit.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan harapan akan mempunyai kegunaan sebagai berikut :

##### **1. Bagi Rumah Sakit**

Hasil laporan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi rumah sakit dalam menetapkan pelayanan kepada konsumen dengan baik dengan cara mengirimkan saran melalui social media keakun rumah sakit masing-masing.

##### **2. Bagi Peneliti**

Penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi peneliti tentang penerapan pelayanan kepada konsumen yang diterapkan oleh Rumah Sakit dan juga dapat menerapkan teori – teori yang telah diperoleh selama perkuliahan pada program S1 Farmasi dan sebagai pengalaman memasuki dunia kerja nantinya.

##### **3. Bagi Akademik**

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan referensi bagi penelitian-penelitian berikutnya dan diharapkan penelitian berikutnya

mampu memperbaiki dan menyempurnakan kekurangan-kekurangan dalam penelitian ini.