

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Azwar, 2016). Dua unsur penting dalam peningkatan kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kepuasan pasien dapat diukur dengan menghitung selisih antara penilaian pekerja dengan harapan pasien terhadap kinerja pelayanan yang dilihat dari lima dimensi keandalan, dayatangkap, kepastian, empati dan berwujud (Parasuraman, Zeithalm and Berry, 2008).

Pelayanan kefarmasian menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 58 Tahun 2014 merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik.

Kepuasan pasien merupakan suatu unsur yang sering kali dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan di rumah sakit, sehingga setiap rumah sakit dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit agar

dapat memberi kesenangan baik kepada pasien (Rizal, 2014). Menyediakan pelayanan dengan kualitas yang baik merupakan salah satu strategi untuk mencapai kesuksesan jangka panjang suatu rumah sakit (Ramsaran dan Fodwar, 2015).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang terjadi setelah membandingkan antara apa yang diterima terhadap apa yang diharapkan kepuasan. Kepuasan merupakan pengalaman pasien yang akan mengendap di dalam ingatan pasien dan mempengaruhi tentang pelayanan kesehatan di bidang farmasi (Khotler, 1994).

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian perlu dilakukan monitoring dan evaluasi kegiatan secara berkala. Monitoring merupakan kegiatan pemantauan terhadap pelayanan kefarmasian dan evaluasi merupakan proses penilaian kinerja pelayanan kefarmasian itu sendiri. Monitoring dan evaluasi dilaksanakan dengan memantau seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian mulai dari pelayanan resep sampai kepada pelayanan informasi obat kepada pasien sehingga diperoleh gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian sebagai dasar perbaikan pelayanan kefarmasian (Rizal, 2014).

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi rawat jalan di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Boyolali?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan umum

Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi pada pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Boyolali.

#### 2. Tujuan khusus

a. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi kepada pasien umum rawat jalan diinstalasi farmasi RSUD Boyolali.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis

##### a. Untuk Peneliti

Menambah ilmu pengetahuan dalam bidang farmasi tentang kualitas pelayanan pada Instalasi Farmasi.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Untuk Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan kepada Rumah Sakit, khususnya dalam evaluasi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

##### b. Untuk Pasien

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tentang pelayanan kesehatan dan pasien diharapkan dapat berpartisipasi untuk memberikan saran dan kritik yang membangun terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit RSUD Boyolali.

c. Untuk masyarakat

Meningkatkan pengetahuan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan farmasi.