

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Tidak hanya perseorangan, keluarga atau kelompok, tetapi juga oleh masyarakat secara keseluruhan. Salah satu upaya yang dinilai mempunyai peranan cukup penting adalah upaya penyelenggaraan kesehatan yaitu setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah dan atau masyarakat (Depkes, 2009).

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 58 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit (Menkes RI, 2014), dijelaskan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara sempurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian dan juga pelayanan kefarmasian berupa pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Rumah sakit mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien. Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit yaitu pelayanan rawat jalan.

Pelayanan rawat jalan dewasa ini menjadi perhatian utama manajemen rumah sakit, karena jumlah pasien rawat jalan yang lebih banyak dibandingkan dengan perawatan yang lain. Pelayanan rawat jalan menjadi pangsa pasar yang menjanjikan dan dapat mendatangkan keuntungan financial bagi rumah sakit. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa untuk selalu memanjakan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Sofyan, 2003)

Mutu dalam bidang pelayanan kesehatan dikaitkan sebagai alat ukur yang dapat mengukur kebutuhan konsumen terhadap pemberian jasa guna mengetahui seberapa besar kebutuhan yang akan diperolehnya dengan biaya yang efisien agar layanan kesehatan dapat diperoleh oleh konsumen. Pasien merupakan konsumen yang penting dan untuk menjamin kepuasan pasien maka sangat perlu adanya pelayanan yang berkualitas tinggi sesuai dengan keinginan pasien (Tjiptono, 2014).

Menurut Kotler (2012) kepuasan pasien adalah perasaan senang dan kecewa pasien sebagai hasil perbandingan antara prestasi yang dirasakan dengan harapan. Jika Pasien merasa tidak puas maka pasien tersebut akan melakukan pengajuan Komplain. Apabila komplain dari pasien tidak segera ditangani, ini dapat menimbulkan turunnya kapabilitas pelayanan rumah sakit terhadap layanan dalam hal ini kepuasan pasien sangat berpengaruh dalam menjaga mutu (Hardi, 2010).

Penelitian dari Amelia, dkk (2019), tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian Rumah Sakit di Datu Beru Takengon menunjukkan bahwa secara keseluruhan data yang di dapat persentase dimensi (tangible adalah 66,3%, dimensi reliability 91,8%, dimensi responsiveness 55,1%, dimensi assurance 64,3%, dimensi empathy 53,1%). Mempunyai persepsi yang baik terhadap pelayanan farmasi di semua dimensi dan dikategorikan dalam kategori puas.

Penelitian dari Denise, dkk (2016), tentang analisis kepuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan kefarmasian Rumah Sakit di Kandou Manado menunjukkan hasil penelitian bahwa analisis *Gap* dimensi yang mempunyai tingkat kepuasan tertinggi secara berturut-turut yaitu *tangible*, *assurance*, *responsiveness* dan *emphaty*, dan terakhir *reliability*. Untuk atribut/pertanyaan yang mempunyai tingkat kepuasan tertinggi adalah petugas apotek berpakaian bersih dan rapi, dan mempunyai tingkat kepuasan terendah adalah kecepatan waktu pelayanan obat.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka peneliti ingin melakukan penelitian tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit”

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian yang ditinjau dari dimensi tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit dengan pendekatan meta analisis.

### **C. TUJUAN**

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian yang ditinjau dari dimensi tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit dengan pendekatan meta analisis

### **D. MANFAAT**

Manfaat penelitian ini yaitu:

1. Manfaat bagi Rumah Sakit

Rumah sakit dapat digunakan sebagai masukan untuk sarana penilaian terhadap tingkat kepuasan pasien

2. Manfaat bagi peneliti lain

Bagi peneliti lain dapat dilakukan penelitian dan mempertimbangkan bukti ilmiah lebih lanjut serta menambah wawasan dan pengetahuan