

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan pokok masyarakat. Meningkatnya taraf hidup masyarakat berbanding lurus dengan peningkatan tuntutan kualitas kesehatan. Hal tersebut menuntut penyedia pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tidak hanya penyembuhan tapi juga pencegahan untuk meningkatkan kualitas hidup serta kepuasan pasien (Depkes RI, 2004<sup>a</sup>).

Kepuasan pasien merupakan suatu unsur yang sering kali dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan di rumah sakit, sehingga setiap rumah sakit berusaha meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit agar dapat memberikan kesan yang baik pada pasienn (Rizal, 2014). Menyediakan pelayanan dengan kualitas yang baik merupakan salah satu strategi dan elemen krusial untuk mencapai kesuksesan jangka panjang suatu rumah sakit (Ramsaran-Fowdar, 2005). Tingkat kepuasan pasien tergantung pada mutu suatu produk atau jasa pada pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan indikator penting bagi kualitas pelayanan dan memiliki implikasi bagi penyelenggaraan pelayanan lebih efisien dalam memenuhi kebutuhan pasien.

Ketidakpuasan pasien yang paling sering disampaikan oleh pasien adalah ketidakpuasan terhadap sikap, perilaku, keramahan petugas, keterlambatan pelayanan dokter, perawat, apoteker, petugas kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses penebusan resep dan peracikan obat, serta kebersihan dan ketertiban lingkungan (Rizal, 2014). Hal tersebut akan berdampak negatif pada kepuasan pasien dan mengakibatkan minat pasien untuk berobat kembali di rumah sakit itu menjadi berkurang, sehingga akan menyebabkan turunnya citra rumah sakit. Akibatnya akan berdampak pada *income* rumah sakit, jika pasien mengalami ketidakpuasan hal yang dapat terjadi adalah kekecewaan.

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah 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, 1996). Dua unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kepuasan pasien dapat diukur dengan menghitung selisih antara penilaian kerja pelayanan dengan harapan pasien terhadap kinerja pelayanan yang dilihat dari lima dimensi *servqual* yaitu dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangibles*) (Parasuraman *et al.*, 1988).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka perlu dilakukan penelitian ini untuk melihat tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap. Dengan adanya penelitian ini diharapkan hasilnya dapat dijadikan acuan untuk membuat kebijakan khususnya bagi Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap. Terdapat Hadist Riwayat Ahmad yang berbunyi:

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

Artinya: *Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lain (HR. Ahmad)*

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi satelit rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap?
2. Dimensi kualitas pelayanan apa saja yang perlu mendapatkan perhatian dalam upaya peningkatan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap?

## **C. Keaslian Penelitian**

1. Penelitian ini telah dilakukan sebelumnya oleh Singgih Dwi Cahyo (2013) dengan penelitian berjudul Gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan instalasi farmasi Rumah Sakit

Umum Pusat DR. Soeradji Tirtinegoro Klaten, menggunakan metode *gap*.

2. M. Rizal Nova Rengga (2014) telah melakukan penelitian ini dengan judul Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di instalasi farmasi rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Bantul.

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi satelit rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap.

2. Tujuan Khusus

Mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian dalam upaya peningkatan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap.

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Dengan diketahuinya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap, maka dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap.
2. Merupakan suatu sumbangan pikiran bagi Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap khususnya yang berkaitan dengan bidang pelayanan farmasi.
3. Menjadi bahan acuan dan inspirasi untuk peneliti selanjutnya