

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyedia sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik. Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit meliputi 2 (dua) kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dan kegiatan farmasi klinik. Kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia, sarana, dan peralatan (Permenkes, 2016). Salah satu bentuk pelayanan kefarmasian dirumah sakit adalah pengkajian dan pelayanan resep (Permenkes, 2016).

Perkembangan zaman saat ini membuat masyarakat menjadi semakin lebih aktif mencari informasi mengenai kesehatan. Kebutuhan akan kesehatan mempengaruhi masyarakat memilih sarana kesehatan di mana masyarakat menginginkan pelayanan yang terbaik untuk dirinya. Salah satunya dengan memeriksakan dirinya ke rumah sakit (Gultom, 2008).

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaranya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Azwar, 1996).

Kepuasan erat kaitannya dengan pelayanan yang diharapkan dan kenyataan pelayanan yang telah diberikan (Supranto, 2002). Kepuasan akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan dalam suatu rumah sakit dirasakan telah sesuai dengan harapan pasien. Sebaliknya, bila suatu rumah sakit memberikan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien maka pasien akan merasa tidak puas. Ketidakpuasan terhadap pelayanan akan mendorong para pasien untuk menggunakan jasa pesaing dan pada akhirnya akan mengakibatkan penurunan laba (Rahmatika, 2004). Sehingga, sebuah rumah sakit perlu untuk mengadakan pengukuran kepuasan pasien guna evaluasi tentang kualitas pelayanannya.

Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun merupakan salah satu pusat layanan kesehatan di kota Madiun yang menjadi rujukan pelayanan kesehatan disekitarnya. Jumlah rata-rata pasien rawat jalan yang menebus resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun pada tahun 2018 sebanyak 150 pasien per hari dan akan semakin meningkat, yang berarti meningkatnya kepadatan jumlah antrian pendaftaran di rumah sakit dan hal ini akan berdampak pada kepuasan pasien (data pasien Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun).

Berdasarkan gambaran tersebut maka perlu dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun periode Februari 2019 karena dengan didapatkan data tentang kepuasan akan dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan kompetensi petugas kesehatan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun demi

terlaksananya pelayanan kefarmasian sesuai standar yang ditetapkan oleh peraturan pemerintah.

### **B. Rumusan Masalah**

Bagaimanakah tingkat kepuasan pelayanan resep terhadap pasien poliklinik syaraf di Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan di farmasi terhadap pasien poliklinik syaraf di Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.

### **D. Manfaat penelitian**

1. Dapat memberikan informasi bagaimana pelayanan farmasi terhadap pasien poliklinik syaraf di Rumah Sakit Islam Madiun.
2. Dapat memberikan pengetahuan dan permasalahan bagi peneliti tentang persepsi pasien rumah sakit terhadap pelayanan yang sudah dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit.