

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, upaya kesehatan adalah setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan/atau masyarakat. Pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan (Siregar dan Amalia, 2004).

Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang memberikan kepuasan kepada konsumen adalah senantiasa melakukan strategi dan meningkatkan mutu pelayanan, oleh karena itu sudah seharusnya pelayanan kesehatan tidak lagi hanya sekedar memberikan pelayanan yang ada tetapi mengadakan peningkatan mutu yang dapat menjawab tuntutan kesehatan masyarakat, seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan pendidikan masyarakat (Pratiwi, 2010).

Kepuasan konsumen seringkali dipandang sebagai suatu komponen yang penting dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan konsumen didefinisikan, sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pelanggan. Bila kinerja produk

lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pelanggan merasa tidak puas. Bila prestasi sesuai atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas (Kotler,1997). Berdasarkan definisi tersebut berarti kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan mempengaruhi pasien untuk kembali ke rumah sakit dan menebus obat di instalasi farmasi yang sama bila mana membutuhkan. Bila pasien puas, bukan hanya pasien yang akan diuntungkan tetapi juga rumah sakit khususnya instalasi farmasi akan dipromosikan (Umar, 2003).

Pelayanan resep adalah suatu kegiatan pendistribusian perbekalan farmasi untuk memenuhi kebutuhan pasien di rumah sakit dengan sistem resep perorangan oleh apotek rumah sakit. Karena pelayanan resep termasuk bagian dari pelayanan kefarmasian maka untuk mencapai mutu pelayanan kefarmasian yang baik mutu pelayanan resep juga harus baik. Mutu pelayanan kesehatan adalah kesesuaian pelayanan resep dengan standar yang berlaku untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal (Donabedian, 2005).

RS Griya Husada Madiun merupakan rumah sakit swasta yang melayani pasien umum, asuransi serta BPJS. Di RS Griya Husada terdapat beberapa fasilitas pelayanan kesehatan salah satunya adalah poliklinik dokter spesialis dimana kunjungan pasien terbanyak adalah poliklinik spesialis penyakit dalam. Terdapat 5 dokter spesialis penyakit dalam yang praktek setiap hari di poliklinik RS Griya Husada Madiun. Rata-rata jumlah kunjungan pasien poliklinik penyakit dalam adalah sebanyak kurang lebih 70 pasien per hari dengan hanya 2 orang tenaga teknis kefarmasian setiap shift nya untuk melakukan kegiatan kefarmasian.

Selain dokter spesialis penyakit dalam, terdapat dokter spesialis lainnya yang praktek di poliklinik RS Griya Husada Madiun, dimana 2 orang tenaga teknis kefarmasian tersebut harus melayani pasien poliklinik penyakit dalam dan poliklinik dokter spesialis lainnya.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, dengan banyaknya jumlah pasien serta kurangnya tenaga teknis kefarmasian yang ada di poliklinik dokter spesialis tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh tenaga teknis kefarmasian. Kualitas pelayanan kefarmasian yang dilakukan menjadi kurang maksimal, sehingga menyebabkan keluhan pasien atas pelayanan kefarmasian yang masih kurang maksimal dan membuat pasien menjadi kurang puas atas pelayanan kefarmasian yang dilakukan di RS Griya Husada Madiun.

Berdasarkan penelitian Zulaika (2018) pada pasien rawat jalan BPJS poliklinik mata menerangkan bahwa tingkat kepuasan pasien di angka 75% dinyatakan puas dengan pelayanan kefarmasian di RS Griya Husada Madiun. Penulis ingin melakukan penelitian di poliklinik penyakit dalam dimana jumlah tenaga kefarmasian yang melayani pasien dengan jumlah pasien setiap harinya tidak seimbang, yaitu 2 orang tenaga teknis kefarmasian dengan 70 orang pasien setiap hari. Berdasarkan uraian diatas, penulis ingin mengetahui bagaimanakah tingkat kepuasan pasien poliklinik penyakit dalam di RS Griya Husada Madiun atas pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh tenaga teknis kefarmasian kepada pasien.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat diambil rumusan masalah yaitu bagaimana tingkat kepuasan pasien poliklinik penyakit dalam terhadap pelayanan kefarmasian di RS Griya Husada Madiun Periode Maret 2019?

## **C. Batasan Masalah**

Agar permasalahan tidak meluas dari rumusan masalah diatas, maka permasalahan tersebut dibatasi dengan batasan masalah yaitu peneliti hanya melakukan penelitian yang berhubungan dengan pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh tenaga teknis kefarmasian kepada pasien poliklinik penyakit dalam di RS Griya Husada Madiun. Pelayanan kefarmasian tersebut hanya meliputi bagaimana kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan penampilan petugas farmasi dalam pelayanan kefarmasian kepada pasien poliklinik penyakit dalam di RS Griya Husada Madiun.

## **D. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien poliklinik penyakit dalam terhadap pelayanan kefarmasian di RS Griya Husada Madiun periode Maret 2019.

## **E. Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat digunakan untuk peningkatan pelayanan kefarmasian di RS Griya Husada Madiun, serta diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan referensi bagi peneliti khususnya yang berhubungan dengan ilmu farmasi.