

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Berdasarkan Wikipedia, kepuasan adalah suatu kondisi di mana keinginan, harapan dipenuhi. Setiap layanan yang diberikan dinilai memuaskan apabila layanan tersebut dapat memenuhi keinginan seseorang. Kepuasan konsumen sangat bergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan – harapannya. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi (Firatmadi, 2017).

Kepuasan dan pelayanan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap aparatur petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku. Dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat dari jurusan pelayanan itu sendiri (Instanti, 2020).

Salah satu pelayanan yang ada dalam sebuah instansi kesehatan adalah Pelayanan Kefarmasian, yang merupakan kegiatan terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Pelayanan farmasi dikelola oleh instalasi farmasi dibawah pimpinan seorang tenaga kefarmasian yang bertanggung jawab kepada kepala rumah sakit. Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta meningkatnya harapan konsumen akan pelayanan yang lebih baik, telah terjadi perubahan orientasi pelayanan farmasi

di rumah sakit yang semula berorientasi pada produk menjadi berorientasi pada pasien ( PerMenKes, 2016 ).

Rumkitalmar Ewa Pangalila Surabaya merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan masyarakat di kota Surabaya. Rumkitalmar Ewa Pangalila Surabaya memberikan pelayanan berdasarkan dua kategori diantaranya JKN (BPJS, KIS, ASKES ), dan umum ( UU No.24 tahun 2011 tentang BPJS ).

Beberapa aspek atau dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan bidang jasa termasuk apotek, telah diidentifikasi yaitu dimensi berwujud atau bukti langsung (*tangible*), dimensi keadaan pelayanan (*reliability*), dimensi ketanggapan pelayanan (*responsiveness*), keyakinan, jaminan (*assurance*), dan dimensi perhatian untuk memahami kebutuhan pelanggan (*emphaty*), bila konsumen apotek puas terhadap pelayanan yang diberikan maka apotek akan mempunyai persepsi terhadap apotek yang baik. Namun sebaliknya jika konsumen apotek merasa tidak puas akan mempunyai persepsi terhadap apotek yang buruk (Novianti, Endri and Darlius, 2018). Rumkitalmar Ewa Pangalila Surabaya menggunakan sistem satu pintu untuk pelayanan kefarmasian. Hal tersebut menjadikan apotek rumah sakit merupakan satu-satunya tempat untuk pelayanan kefarmasian. Dari segi sarana dan prasarana, Rumkitalmar Ewa pangalila sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan. Untuk tenaga kefarmasian yang ada berjumlah 7 (tujuh) orang. Jumlah tenaga kefarmasian yang ada tidak sebanding dengan banyaknya resep yang masuk dari berbagai poli yang ada di rumah sakit tersebut karena penggunaan sistem satu pintu. Hal ini mengakibatkan lamanya waktu tunggu di pelayanan farmasi, sehingga antrian pasien mengular, bahkan tak jarang pasien berjubel hingga menutupi jalan di koridor rumah sakit dan mengganggu lalu lalang petugas dan pasien lainnya.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti ingin melakukan penelitian bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumkitalmar Ewa Pangalila Surabaya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

“Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumkitalmar Ewa Pangalila Surabaya?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

“Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumkitalmar Ewa Pangalila Surabaya”.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat bagi instansi**

Sebagai bahan informasi tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan kesesuaian harapan pasien, untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Rumkitalmar Ewa Pangalila.

### **2. Manfaat bagi peneliti**

Sebagai bahan tambahan pengetahuan, pengalaman peneliti mengenai Tingkat kepuasan pasien, serta rujukan bagi peneliti selanjutnya terkait dengan peningkatan pelayanan kefarmasian.

### **3. Manfaat bagi institusi pendidikan**

Sebagai sumber masukan dan referensi serta membuka wawasan ilmiah bagi civitas akademika di program studi fakultas farmasi Putra Indonesia Malang.

## **1.5 Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian**

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah kuisisioner yang berisi tentang Tingkat kepuasan pasien maupun keluarga pasien yang meliputi kehandalan dan ketanggungan petugas, rasa empati, jaminan ketepatan resep dengan obat yang diberikan juga khasiatnya, serta bukti fisik yang berupa para petugas dan sarpras. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah hasil dari

kusioner tergantung pada jawaban responden yang berdasarkan pengalaman mereka masing-masing dan yang pasti akan berbeda – beda.

## 1.6 Definisi Istilah

1. Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.
2. Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu atau kadar. Secara umum kualitas merupakan istilah yang digunakan untuk menjelaskan tingkat baik buruknya sesuatu di bidang apapun.
3. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.
4. Rumah sakit disingkat rumkit atau RS adalah Lembaga pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan Kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat dan tenaga ahli kesehatan lainnya.