

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

RS Permata Bunda terletak di jalan Soekarno Hatta no.75 Malang yang telah berdiri sejak tahun 2009. Rumah Sakit ini merupakan rumah sakit swasta yang dikelola oleh PT. Metropolista Medika. Pelayanan kesehatan di rumah sakit ini telah terdaftar sejak 22 Februari 2012 dengan nomor surat izin 896/Menkes/SK/X/2009 dari Menteri Kesehatan.

WHO (*World Health Organization*) menyatakan, rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Menurut undang-undang No. 44 tahun 2009, menjelaskan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna.

Pelayanan kesehatan dapat dilaksanakan dengan didukung oleh berbagai sumber daya, salah satunya adalah SDM (Sumber Daya Manusia). RS Permata Bunda memiliki 8 dokter umum, 4 dokter spesialis kandungan, 4 dokter spesialis anak, 3 dokter spesialis mata, 2 dokter spesialis THT, 3 dokter gigi, 1 dokter spesialis bedah, 2 dokter spesialis penyakit dalam, 1 dokter spesialis paru-paru, 1 dokter spesialis syaraf, 1 dokter spesialis kulit/kelamin, 1 dokter spesialis radiologi, 2 ahli gizi, 14 TTK (Tenaga Teknis Kefarmasian), dan 3 apoteker untuk mendukung pelayanan yang berkualitas (RS permata bunda, 2018).

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjipjono, 2012). Definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan. (Sunyoto, 2012). Pelayanan bisa diartikan sebagai melakukan sesuatu bagi orang lain (Tjipjono, 2014)

Menurut para ahli kualitas pelayanan dapat dilihat dari dimensi kemampuan mewujudkan janji (*Realibility*), ketanggapan dalam memberikan layanan (*Responsiveness*), kemampuan memberikan jaminan layanan (*Assurance*), kemampuan memahami keinginan pelanggan (*Emphaty*) dan tampilan fisik layanan (*Tangibles*). Kelima dimensi ini disebut SERVQUAL (*Service Quality*) yang merupakan suatu alat untuk mengukur kualitas pelayanan (Tjipjono, 2011). Pelayanan di RS yang utama terdiri dari 4 pilar yaitu medis, paramedis, gizi, dan farmasi.

Pelayanan farmasi adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem kesehatan rumah sakit yang memiliki standar pelayanan kefarmasian. Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian, sedangkan pelayanan kefarmasian adalah salah satu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Menkes RI,2009).

Kepuasan konsumen merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan konsumen adalah hasil penilaian dari konsumen terhadap pelayanan rumah sakit dengan membandingkan apa yang didapatkan dengan harapan konsumen (Tjipjono, 2012).

Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut, kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Tjipjono, 2011)

Pada survey pendahuluan dan dari data rekaman resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Permata Bunda (IFRS Permata Bunda) diketahui bahwa setiap bulan resep yang dilayani oleh IFRS Permata Bunda mengalami peningkatan. Berikut data jumlah resep pada bulan juni sampai november pada tahun 2018.

**Tabel 1.1 Jumlah Resep IFRS RS Permata bunda Malang tahun 2018**

Bulan	Jumlah resep	% Kenaikan
Juni	3175	
Juli	3592	Naik 13%
Agustus	3417	Turun 5%
September	4083	Naik 20%
Oktober	5207	Naik 28%
November	4258	Turun 18%

**RS Permata Bunda 2018**

Dari data tersebut tercatat peningkatan resep rata-rata 8% tiap bulannya. Peningkatan jumlah resep yang dilayani di IFRS Permata Bunda sementara tidak diimbangi dengan peningkatan jumlah pegawai saat ini. Hal ini mengakibatkan

bertambahnya waktu tunggu pelayanan resep. Dari hasil wawancara didapatkan beberapa keluhan konsumen tentang pegawai yang kurang ramah, waktu tunggu pengambilan obat yang lama dan sering kali terjadi kekosongan obat. Sedangkan saat ini rumah sakit dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan harapan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen.

Berdasarkan latar belakang tersebut, saya tertarik untuk melihat bagaimana “Pengaruh Kualitas Pelayanan farmasi terhadap Kepuasan konsumen di Rumah Sakit Permata Bunda Malang Tahun 2018”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Apakah Kualitas Pelayanan farmasi berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen di Rumah Sakit Permata Bunda Malang Tahun 2019?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan farmasi terhadap Kepuasan konsumen di Rumah Sakit Permata Bunda Malang Tahun 2019.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Rumah Sakit**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu pertimbangan untuk peningkatan kualitas pelayanan farmasi secara terus menerus.

### **2. Bagi Penulis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

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

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Permata Bunda Malang yang terdiri dari dua variabel yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan konsumen sebagai variabel terikat. Keterbatasan penelitian adalah kejujuran responden tidak dapat dikendalikan.

### **1.6 Definisi Istilah**

1. Kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan.
2. Pelayanan farmasi adalah bentuk pelayanan dan tanggung jawab langsung profesi apoteker dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien.
3. Kepuasan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan ekspektasi yang diharapkan.
4. Konsumen adalah seseorang yang menggunakan suatu produk (barang dan/atau jasa) yang dipasarkan.

Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) merupakan suatu unit atau divisi yang menangani pelayanan kefarmasian yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penerimaan resep, penyediaan obat yang bermutu.