

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan konsumen merupakan suatu unsur yang sering 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 pasien. Tingkat kepuasan konsumen tergantung pada mutu suatu produk atau jasa pada pelayanan kesehatan yang diberikan di Instalasi farmasi rumah sakit(Noviana, 2017).

Kepuasan pasien merupakan konsep yang paling dasar dalam mengukur keberhasilan jasa pelayanan maka penting untuk mengetahui seberapa besar gambaran pelayanan kefarmasian kepada konsumen di RSUD Gambiran Kediri.

Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran merupakan rumah sakit milik pemerintah yang terletak di Jalan Kapten Pierre Tendean No.16 Kediri. Sebagai rumah sakit pemerintah, RSUD Gambiran menerima pelayanan kesehatan bagi masyarakat Kediri dan sekitarnya.

Instalasi farmasi rumah sakit merupakan suatu bagian dari fasilitas rumah sakit, yaitu tempat penyelenggaraan semua kegiatan pekerjaan kefarmasian yang ditujukan untuk keperluan rumah sakit(Wilujeng, 2021). Instalasi Farmasi RSUD Gambiran Kota Kediri melayani resep untuk pasien rawat jalan dan rawat inap di RSUD Gambiran Kota Kediri. Pemberian obat kepada pasien rawat inap diberikan oleh petugas perawat, sehingga untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat oleh tenaga farmasi lebih dilakukan kepada pasien rawat jalan. Pasien rawat jalan diharapkan dapat memberikan penilaian terhadap pelayanan farmasi yang diberikan di Instalasi Farmasi RSUD Gambiran Kota Kediri khususnya pemberian informasi obat.

Berdasarkan uraian diatas peneliti akan melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah

Gambiran Kota Kediri. Banyaknya pasien menjadi pertimbangan dalam menentukan tempat penelitian di Rumah Sakit tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah tingkat kepuasan pasien Rawat Jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kota Kediri?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien Rawat Jalan terhadap pelayanan kefarmasian Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kota Kediri.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah peneliti dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kota Kediri. Selain itu dengan adanya penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan informasi atau masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di RSUD Gambiran Kediri.

1.5 Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kefarmasian dari Apotek Rawat Jalan di RSUD Gambiran Kota Kediri.

Keterbatasan penelitian ini adalah penelitian dilakukan secara langsung kepada pasien rawat jalan yang sedang mengambil obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kota Kediri, oleh karena itu terdapat keterbatasan dalam mengambil data diantaranya yaitu pasien yang terburu-buru dalam mengisi kuesioner dan banyaknya pasien yang mengantri

obat membuat suasana kurang kondusif untuk berkomunikasi dengan responden dan kejujuran pasien tidak dapat dikontrol dalam mengisi kuesioner.

Hasil survey kepuasan pasien ini dianggap adalah pilihan yang benar atau valid dan sudah dianggap benar.

1.6 Definisi istilah

Definisi istilah dalam penelitian ini adalah :

1. Pasien rawat jalan adalah pengunjung yang datang berobat ke poliklinik RSUD Gambiran Kediri yang berada di poliklinik lantai 1.
2. Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan Rumah Sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu bagi semua lapisan masyarakat.
3. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang muncul atas pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Gambiran Kota Kediri