

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan yaitu suatu organisasi dimana mempunyai suatu tujuan baik secara mandiri ataupun secara bersama yang bertujuan untuk mencegah terjadinya penyakit dan meningkatkan taraf kesehatan, memelihara kesehatan dan menyembuhkan suatu penyakit, serta memulihkan kesehatan masyarakat, kelompok, keluarga, maupun individu (Depkes RI, 2016).

Pelayanan kefarmasian pada rumah sakit yaitu pelayanan medik yang menitikberatkan pada pasien, menyediakan perbekalan farmasi, barang medis habis pakai (BMHP) yang mempunyai mutu tinggi dan juga bagian pelengkap dari pelayanan medik rumah sakit (Permenkes RI No.72 tahun 2016).

Kepuasan pasien adalah tingkat pelayanan kesehatan sensorik yang diterima pasien. Selain itu, pemerintah menjamin bahwa manfaat yang memuaskan bagi pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan adalah jaminan pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan obat berdasarkan pada nilai keilmuan, keadilan, kemanusiaan, serta perlindungan dan keselamatan pasien ataupun masyarakat terkait perbekalan farmasi yang harus memenuhi persyaratan keamanan, persyaratan standar, jenis kelamin, kualitas dan manfaat pada pasien (Liwun, 2018).

RSUD Kota Madiun berada di Pemerintahan Kota Madiun. RSUD Kota Madiun adalah salah satu rumah sakit yang ditunjuk untuk menerima rujukan dari setiap Puskesmas yang berada di wilayah Kota Madiun dan sekitarnya. RSUD Kota Madiun melayani pasien rawat jalan dan rawat inap disertai dengan pemeriksaan penunjang medis seperti Radiologi, Laboratorium, Instalasi Farmasi dan sebagainya, dimana keseluruhannya menunjang pelayanan kesehatan yang paripurna. Instalasi Farmasi RSUD Kota Madiun memiliki pelayanan untuk resep baik dari pasien rawat jalan maupun pasien dengan rawat inap. Jumlah pasien yang datang untuk memeriksakan kesehatan dan antri untuk menebus resep di Instalasi Farmasi khususnya Instalasi Farmasi Rawat Jalan sebanding dengan banyaknya kritik dan saran dari pasien yang ditujukan kepada petugas farmasi. RSUD Kota Madiun terutama instalasi farmasi dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap pasien seiring dengan meningkatnya jumlah pengunjung di RSUD Kota Madiun terutama di Instalasi Farmasi Rawat Jalan demi tercapainya kepuasan pasien.

Berdasarkan hal tersebut, adanya ketertarikan peneliti untuk membuat penelitian yang berguna untuk mengetahui suatu tingkat kepuasan antara pasien terhadap pelayanan kefarmasian sebagai masukan yang sangat berharga guna menyusun strategi peningkatan kepuasan pasien serta pengambilan keputusan manajerial yang sangat penting guna meningkatkan kinerja petugas farmasi dan pihak manajemen RSUD Kota Madiun.

## **B. Rumusan Permasalahan**

Rumusan permasalahan berdasarkan uraian latar belakang di atas yaitu bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Madiun bulan April 2021 ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian berdasarkan rumusan permasalahan di atas yaitu untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Madiun Bulan April 2021.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi Instansi

Sebagai referensi guna perbaikan kualitas pelayanan dan dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan berbagai langkah kedepannya yang digunakan dalam menetapkan kebijakan.

### 2. Bagi Universitas

Sebagai pustaka tambahan khususnya pada program studi farmasi terkait tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit.

### 3. Bagi Masyarakat

Sebagai informasi mengenai pelayanan kefarmasian dan dapat memberikan masukan terhadap Instalasi Farmasi mengenai keluhan pasien.

#### 4. Bagi Peneliti

Dapat meningkatkan pemahaman dan menambah wawasan mengenai pelayanan khususnya pelayanan kefarmasian di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Madiun.