

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan farmasi merupakan salah satu pelayanan kesehatan di Indonesia yang dituntut berubah orientasi dari *drug oriented* menjadi *patients oriented* yang berasaskan pada *pharmaceutical care*. Kegiatan pelayanan farmasi yang semula berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi harus diubah menjadi pelayanan yang komprehensif dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Kesembuhan pasien sebesar 25% diharapkan diperoleh dari kenyamanan serta baiknya pelayanan apotek, sedangkan 75% berasal dari obat yang digunakan pasien (Handayani, R. and Raharni, R., 2009)

Menurut Dinas Kesehatan Cilacap terdapat 16 klinik rawat inap dan 4 klinik rawat jalan di Cilacap bagian Barat (Dinkes, 2015). Dalam pemeriksaan terhadap Klinik Pratama Rawat Inap yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Cilacap masih ditemukan adanya Klinik yang belum memiliki SPO (*Standar Prosedure Operational*) dan belum memiliki apoteker sebagai pengelola/penanggung jawab kefarmasian. Pelayanan kesehatan pada Klinik Pratama Rawat Inap yang diselenggarakan juga belum sesuai dengan Permenkes RI Nomor 028/Menkes/Per/I/2011 tentang Klinik (Listyorini, 2015). Kualitas pelayanan yang diberikan bisa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan harus dipuaskan bila tidak maka pelanggan bisa beralih menjadi pelanggan pesaing yang bisa menyebabkan kerugian bagi perusahaan.

Menurut penelitian Bintorawati dan Arisyahidin (2013) tentang pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di klinik menyimpulkan bahwa ada pengaruh secara signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Aji and Soesanto (2011) tentang pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di klinik menunjukkan bahwa 50,8% kepuasan pasien ditentukan oleh ketiga variabel tersebut.

Dalam menjamin mutu pelayanan farmasi kepada masyarakat, maka berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1027 tahun 2004 terdapat tiga indikator yang digunakan dalam proses evaluasi mutu pelayanan tersebut yaitu tingkat kepuasan konsumen, dimensi waktu pelayanan obat, dan adanya dokumen prosedur tetap. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Supranto, 2011).

Berdasarkan hal di atas, peneliti bermaksud ingin mengukur dan menganalisa persepsi pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh instalasi farmasi di klinik rawat inap dengan cara mengukur tingkat kepuasan konsumen di Kabupaten Cilacap bagian Barat terhadap aspek-aspek pelayanan kefarmasian.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Klinik Rawat Inap Kabupaten Cilacap bagian Barat?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Klinik Rawat Inap Kabupaten Cilacap bagian Barat.

## **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak antara lain:

### **1. Bagi Instalansi Farmasi Klinik**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi instalansi farmasi klinik untuk meningkatkan mutu pelayanan pada konsumen,

sehingga kepuasan pasien menjadi hal yang diutamakan yang akhirnya instalasi farmasi Klinik Rawat Inap Kabupaten Cilacap Bagian Barat lebih berkembang.

2. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan peneliti tentang tingkat kepuasan pasien klinik rawat inap terhadap dimensi-dimensi mutu pelayanan di Kabupaten Cilacap Bagian Barat.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya yang akan meneliti dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

4. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi ataupun sebagai data pembanding sesuai dengan bidang yang akan diteliti, menambah wawasan pengetahuan tentang tingkat kepuasan pasien klinik rawat inap terhadap pelayanan kefarmasian di Kabupaten Cilacap Bagian Barat.