

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Meningkatnya taraf hidup masyarakat, semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Anonim, 2004). Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kemampuan hidup sehat tiap penduduk sehingga terwujud derajat kesehatan yang optimal, oleh karena itu pihak manajemen suatu penyedia jasa layanan kesehatan harus senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya (Aditama, 2003).

Instalasi rumah sakit yang merupakan salah satu terminal pelayanan kesehatan, jalur perbekalan farmasi yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan apotek sebagai tempat pelayanan kefarmasian harus mampu melayani kebutuhan obat masyarakat secara luas, merata dan terjamin kualitasnya (Anonim, 2002). Pelayanan instalasi farmasi yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakaian jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien atau konsumen, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Sulasmono, 2004).

Menurut Sabarguna (2004) di Indonesia, keinginan melayani dan memberikan kepuasan pada langganan masih sangat minim, berbeda dengan negara Jepang atau Singapura mereka pada umumnya sangat memperhatikan kepuasan pelanggan.

Pelayanan di puskesmas, apotek dan rumah sakit pada umumnya masih banyak kekurangan.

Menurut Ingerani (2002) persepsi konsumen terhadap kepuasan pelayanan farmasi dapat diukur berdasarkan dimensi *tangible* (sarana fisik, perlengkapan, pegawai, dan lain-lain), dimensi keandalan pelayanan (*reliability*), dimensi ketanggapan pelayanan (*responsiveness*), dimensi keyakinan/jaminan (*assurance*) dan dimensi perhatian untuk memahami kebutuhan pelanggan (*empathy*).

Peneliti memilih RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebagai tempat penelitian dengan beberapa alasan diantaranya letak RS yang strategis sehingga banyak menjadi tujuan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, dilihat jumlah kunjungan pertahun di RS PKU Muhammadiyah meningkat pesat.

Berdasarkan surat At- Taubah : 105

*Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.*

(Q.S. At- Taubah : 105)

Berdasarkan uraian di atas peneliti menilai perlunya pengukuran kepuasan pasien khususnya di instalasi farmasi rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta .

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan instalasi farmasi rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, ditinjau dari dimensi keandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan berwujud ?
2. Bagaimanakah analisis dimensi keandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan berwujud, berdasarkan *importance and performance matrix* ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan instalasi farmasi rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, ditinjau dari dimensi keandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan berwujud.
2. Untuk mengetahui analisis dimensi keandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan berwujud, berdasarkan *importance and performance matrix*.

### **D. Manfaat penelitian**

1. Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan salah satu sarana bagi peneliti untuk menerapkan teori dari disiplin ilmu yang dimiliki serta guna mengembangkan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.

2. Bagi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

- a. Merupakan suatu sumbangan pikiran bagi rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta khususnya yang berkaitan dengan bidang pelayanan kesehatan.
- b. Sebagai bahan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan kepada pasien sehingga dapat dijadikan bahan masukan untuk strategi usaha dan pelayanan di kemudian hari.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang akan mengembangkan penelitian khususnya di bidang operasional atau kualitas pelayanan.

## **E. Keaslian Penelitian**

Penelitian yang sejalan dengan penelitian ini adalah tentang analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi di instalasi rawat jalan RS Panti Rapih Yogyakarta bulan Mei 2011 oleh Dentalina Desita Tedjo Santoso. Hasil yang diperoleh dari 150 responden menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien tertinggi pada dimensi kepastian dengan nilai *mean gap* -0,19, dilanjutkan dengan dimensi empati dan berwujud dengan nilai *mean gap* -0,20, dimensi daya tanggap *mean gap* -0,21, dimensi keandalan dengan nilai *mean gap* -0,22. Analisis *mean gap* pada variabel harapan dan kinerja keseluruhan diperoleh -0,21. Artinya keseluruhan pasien di RS Panti Rapih tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian sebelumnya adalah waktu dan tempat penelitian. Penelitian sebelumnya bertempat di rumah sakit Panti Rapih Yogyakarta pada tahun 2011 sedangkan penelitian sekarang bertempat di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta tahun 2013.