

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tersedianya Pelayanan Kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di Bidang Kesehatan. Pelayanan Kesehatan kepada masyarakat bertujuan membentuk masyarakat yang sehat. Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Depkes RI, 2009). Kedudukan Puskesmas sebagai ujung tombak dalam sistem pelayanan kesehatan. Karena Puskesmas merupakan lembaga kesehatan yang pertama berhadapan langsung dengan pasien.

Untuk melaksanakan kegiatan Puskesmas dibutuhkan beberapa standar pelayanan diantaranya adalah Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Esensi dari Standart Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas yang terdapat didalam Permenkes RI No 74 tahun 2016 adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian.

Pelayanan dan Kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat dari pelayanan itu sendiri (Kurniati, 2013 dalam Herlinda).

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lestari (2019), tentang Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan

Kefarmasian di Puskesmas Polowijen Kota Malang, hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi tingkat kepuasan terbesar pada dimensi kehandalan (70,00), (69,00), dimensi empati (68,03), dimensi tanggapan (68,18), selanjutnya dimensi dan yang terakhir dimensi penampilan (68,18). Sehingga presentase rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Polowijen kota Malang, secara keseluruhan sebesar (68,68) dengan klasifikasi puas.

Sedangkan berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Octaviyana (2019), tentang Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Puskesmas Glugur Darat, hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi tingkat kepuasan terbesar pada dimensi bukti fisik (80,37), dimensi ketanggapan (80,92), dimensi empati (80,33), dimensi jaminan (81, 43) dan yang terakhir yaitu dimensi kehandalan sebanyak (80,12).

Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2007).

Puskesmas Kabanjahe merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan masyarakat di Kabanjahe yang memberikan pelayanan pada 5 Kelurahan dan 5 Desa. Pada survey pendahuluan dan dari data rekapan resep diketahui bahwa setiap bulan resep yang dilayani Apotek Puskesmas Kabanjahe cukup banyak. Jumlah kunjungan pasien pada Puskesmas Kabanjahe per hari lebih kurang 100 pasien.

Dengan demikian jumlah resep yang dilayani oleh 1 Apoteker dan 4 TTK perhari adalah 100 resep. Sehingga pasien dalam jumlah besar tiba di Apotek dalam jangka bersamaan mengakibatkan proses pengerjaan resep berjalan lambat. Oleh karena jumlah pasien yang banyak tiap harinya dengan jumlah pekerja Apotek sebanyak 5 orang akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh para petugas kefarmasian di Apotek kepada pasien, maka penting untuk melihat seberapa besar gambaran pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien di Apotek Puskesmas Kabanjahe .

Oleh karena itu, pada penelitian ini peneliti merasa tertarik ingin mengetahui seberapa puas pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang di berikan di Apotek Puskesmas Kabanjahe.

1.2 Perumusan Masalah

Bagaimanakah Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian yang diberikan di Puskesmas Kabanjahe?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kabanjahe.

1.3.2. Tujuan Khusus

Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien ditinjau dari Variabel Reliabilitas yaitu:

- a. *Responsiveness* (Daya Tangkap)
- b. *Reliability* (Kehandalan)
- c. *Assurance* (Jaminan)
- d. *Empathy* (Kepedulian)
- e. *Tangible* (Bukti Fisik)

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi Instansi terkait sebagai bahan informasi guna meningkatkan pelayanan kefarmasian pada pasien di Puskesmas Kabanjahe.
- b. Sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya terkait dengan pelayanan kefarmasian.
- c. Bagi Kampus sebagai bahan refrensi dan informasi tambahan kepada mahasiswa.