

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Berdasarkan UUD 1945 dan Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

Sumber daya di bidang kesehatan adalah segala bentuk Kepuasan konsumen sangat bergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi (Priyoto, 2014).

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang di dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas dan senang (Philip kotler, 2009).

Semakin ketatnya persaingan serta pasien yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan apotek selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kefarmasian untuk selalu meningkatkan pelayanannya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien selama ini telah sesuai dengan harapan pasien atau tidak. Hal ini penting dilakukan sebagai acuan dalam membenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal, sehingga apotek dituntut untuk selalu menjaga kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien meningkat. (Lubis, 2015).

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling

mengkoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk.

Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap aparat 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 jurusan pelayanan itu sendiri (Kurniati, 2013 dalam Herlinda).

Standar pelayanan kefarmasian di puskesmas diatur dalam PMK (Peraturan Menteri Kesehatan) No. 74 Tahun 2016 yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan. Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Pelayanan farmasi ini dikelola oleh instalasi farmasi dibawah pimpinan seorang apoteker yang bertanggung jawab kepada Kepala puskesmas. Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta meningkatnya harapan konsumen akan pelayanan yang lebih baik, telah terjadi perubahan orientasi pelayanan farmasi di puskesmas yang semula berorientasi pada produk menjadi berorientasi pada pasien (Permenkes, 2016).

Salah satu model yang dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah SERVQUAL (Service Quality), dengan cara membuat penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan dibidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan. Analisis kepuasan pelanggan dilakukan pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu Responsiveness (Daya Tangkap), Reliability (Kehandalan), Assurance (Jaminan), Empathy (Kepedulian), dan Tangible (Bukti Fisik).

Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hendra Stevani dkk (2016) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Baru, hasil penelitian yang diperoleh bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Baru termasuk dalam kategori puas dengan presentase jawaban responden sebesar 69,93%.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Kepuasan pelayanan jasa

kesehatan tercapai jika apa yang didapatkan pasien melebihi harapannya. (Pohan, 2018).

UPT Puskesmas Bandar Baru merupakan salah satu puskesmas non rawat inap yang sudah terakreditasi DASAR dan berlokasi di Jl.Jamin Ginting Km.47,5, Desa Bandar Baru Kecamatan Sibolangit ,Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20537. Memberikan pelayanan kesehatan pada 11 desa, diantaranya desa bandar baru,desa sikeben,desa martelu,desa bukom,desa suka maju,desa basukum ,desa buluh awar,desa sukamakmur,desa derek,desa perteguhan,desa rumah pilpil. UPT Puskesmas Bandar baru memberikan pelayanan berdasarkan dua kategori diantaranya JKN (BPJS,KIS,ASKES), dan umum.Pada survey pendahuluan dan dari data rekapan resep diketahui bahwa setiap bulan resep yang dilayani Apotek Puskesmas Bandar baru cukup banyak.Jumlah kunjungan pasien pada Puskesmas Bandar baru per hari lebih kurang 65 pasien.Dengan demikian jumlah resep yang dilayani oleh 1 Apoteker perhari adalah 65 resep. Sehingga pasien dalam jumlah besar tiba di Apotek dalam jangka bersamaan mengakibatkan proses pengerjaan resep berjalan lambat. Disamping itu persediaan obat di Apotek Puskesmas Bandar barucukup memenuhi kebutuhan pasien. Oleh karena jumlah pasien yang banyak tiap harinya dengan jumlah pekerja Apotek sebanyak 1 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 Bandar baru. Oleh karena itu, pada penelitian ini peneliti merasa tertarik ingin mengetahui seberapa puas pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang di berikan di Apotek Puskesmas Bandar baru Kec Sibolangit.

#### **1.4.1.Perumusan Masalah**

Bagaimanakah gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di Puskesmas Bandar Baru ?

## **1.5. Tujuan Penelitian**

### **1.5.1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bandar Baru.

### **1.5.2. Tujuan Khusus**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Bandar Baru berdasarkan dimensi kehandalan (Reliability).

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Bandar Baru berdasarkan dimensi ketanggapan (Responsiveness)
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Bandar Baru berdasarkan dimensi jaminan (Assurance)
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Bandar Baru berdasarkan dimensi empati (Emphaty)
- d. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Bandar Baru berdasarkan dimensi bukti fisik (tangible)

## **1.6. Manfaat penelitian**

- a. Bagi instansi terkait sebagai bahan informasi guna meningkatkan pelayanan kefarmasian pada pasien di Puskesmas Bandar Baru kec sibolangit.
- b. Sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya terkait dengan pelayanan kefarmasian.