

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 kesehatan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi (Priyoto, 2014)

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 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)

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Maya, dkk (2013) tentang analisis kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien JAMKESMAS di

Puskesmas Ngemplak I Sleman, hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi tingkat kepuasan terbesar pada dimensi bukti fisik (3,428), dimensi ketanggapan (3,530), dimensi empati (3,503), selanjutnya dimensi jaminan (3,548), dan yang terakhir dimensi kehandalan (3,476). Sehingga persentase rata-rata analisis kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien JAMKESMAS di Puskesmas Ngemplak I Sleman secara keseluruhan sebesar (3,497) dengan klasifikasi tidak puas.

UPT Puskesmas Bestari merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan masyarakat di Kota Medan, yang memberikan pelayanan kesehatan pada 3 daerah, diantaranya Daerah Nibung, Petisah, dan Gatot Subroto. UPT Puskesmas Bestari memberikan pelayanan berdasarkan dua kategori diantaranya JKN (BPJS,KIS,ASKES), dan umum. Pada Survey pendahuluan dan data dari rekapan resep diketahui bahwa setiap bulan resep yang dilayani Apotek Puskesmas Bestari Kota Medan cukup banyak. Jumlah kunjungan pasien pada Puskesmas Bestari per hari lebih kurang 40 pasien. Dengan demikian jumlah resep yang dilayani oleh 2 TTK dan 1 Apoteker perhari adalah 40 resep. Sehingga pasien dalam jumlah besar tiba di Apotek dalam jangka bersamaan mengakibatkan proses pengerjaan resep berjalan lambat. Disamping itu persediaan obat di Puskesmas Bestari kurang memenuhi kebutuhan pasien sehingga obat sering diganti dengan obat jenis yang lainnya. Oleh karena jumlah pasien yang banyak tiap harinya dengan jumlah pekerja Apotek sebanyak 3 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 Bestari.

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

1.2 Perumusan Masalah

Bagaimanakah gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di Puskesmas Bestari Kota Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bestari Kota Medan.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bestari berdasarkan dimensi kehandalan (*Reliability*)
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bestari berdasarkan dimensi ketanggapan (*Responsiveness*)
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bestari berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*)
- d. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bestari berdasarkan dimensi empati (*Empathy*)
- e. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bestari berdasarkan dimensi bukti fisik (*Tangible*)

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Dapat memberikan masukan bagi manajemen Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kepuasan pasien yang lebih baik dimasa yang akan datang.
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pembandingan dan refrensi bagi peneliti berikutnya.