

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Kepuasan pasien merupakan indicator utama keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2018). Ada 5 (lima) dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud.

Menurut UU RI nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan, kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual, maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

Puskesmas adalah unit pelaksanaan teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Permenkes RI No. 74, 2016). Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang menyelenggarakan upaya kesehatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif) pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan.

Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Adanya tuntutan pasien akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan perluasan pelayanann dari paradigma lama berorientasi pada pasien (*patient oriented*)

menjadi paradigma baru berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi *pharmaceutical care* (Permenkes RI No.74, 2016). Pemberian pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pasien tentang pelayanan rawat jalan dapat diinilai dari kemampuan dalam hal *responsiveness* (cepat tangkap), *reliability* (pelayanan tepat waktu), *assurance* (sikap dalam memberikan pelayanan), *emphaty* (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan) dan *tangible* (mutu jasa pelayanan) kepada pasien.(muninjaya 2011). Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Pelayanan farmasi dikelola oleh instalasi farmasi dibawah pimpinan seorang apoteker yang bertanggung jawab kepada Kepala Puskesmas.

Puskesmas Pamatang Sidamanik adalah puskesmas yang belum mempunyai rawat inap. Puskesmas Pamatang Sidamanik berlokasi di Tigaurung, Simantin, Pamatang Sidamanik, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara 21171, yang memberikan pelayanan kesehatan pada 10 kelurahan, diantaranya Kelurahan Bandar Manik, Gorak, Jorlang huluan, Pamatang Sidamanik, Pematang Tambun Raya, Sait Buntu Saribu, Sarimantin, Sihaporas, Simantin, Sipolha Horison. UPT Puskesmas Pamatang Sidamanik 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 Pamatang Sidamanik cukup banyak. Jumlah kunjungan pasien pada Puskesmas Pamatang Sidamanik Kabupaten Simalungun per hari kurang lebih 40 pasien. Dengan demikian jumlah resep yang dilayani oleh 1 TTK per hari ada kurang lebih 40 resep. Sehingga pasien dalam jumlah besar tiba di Apotek dalam jangka bersamaan mengakibatkan proses pengerjaan resep berjalan lambat, maka dari itu penting untuk melihat seberapa besar gambaran pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien di Apotek Puskesmas Pamatang Sidamanik.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pamatang Sidamanik Kabupaten Simalungun.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pamatang Sidamanik Kabupaten Simalungun.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pamatang Sidamanik Kabupaten Simalungun.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Pamatang Sidamanik Kabupaten Simalungun berdasarkan dimensi kehandalan (*Reliability*)
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Pamatang Sidamanik Kabupaten Simalungun berdasarkan dimensi ketanggapan (*Responsiveness*)
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Pamatang Sidamanik Kabupaten Simalungun berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*)
- d. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Pamatang Sidamanik Kabupaten Simalungun berdasarkan dimensi empati (*Emphaty*)
- e. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Pamatang Sidamanik Kabupaten Simalungun berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*)

1.4 Manfaat penelitian

1. Dapat memberikan masukan bagi pelayanan kefarmasian di puskesmas untuk meningkat kualitas pelayanan yang diberikan bagi pasien untuk memenuhi kepuasan pasien yang lebih baik
2. Dapat meningkatkan wawasan kesehatan khususnya di bidang kefarmasian.
3. Sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya