

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang No.36 Tahun 2009 tentang kesehatan, dinyatakan bahwa pengertian kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

Untuk mencapai derajat kesehatan yang maksimal bagi masyarakat yang memiliki gangguan kesehatan akan berkunjung ke sarana kesehatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Dalam pelayanan kesehatan disamping pelayanan medis juga ada pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah bentuk suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes No. 74 tahun 2016).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil 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,2017).

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 (Permenkes, 2016).

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).

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atupun masyarakat (Depkes RI No. 36 2009). Kepuasan pasien merupakan indikator 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 bukti fisik. 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 (Permenkes RI No. 74, 2016). Pemberi pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pasien tentang pelayanan rawat dapat dinilai dari kemampuan dalam hal *responsiveness* (daya tanggap), *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).

Dengan penerapan pendekatan jaminan mutu layanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu layanan kesehatan. Konsekuensi dari pola pikir yang demikian adalah dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi mutu layanan kesehatan yang penting. Dengan demikian jumlah

resep yang banyak perharinya hanya dilayani oleh 2 Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) dan 1 Apoteker.

Dari uraian diatas maka penulis mencoba melakukan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tanjung Rejo Kecamatan Percut Sei Tuan”.

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di puskesmas tanjung rejo kecamatan percut sei tuan.

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas tanjung rejo kecamatan percut sei tuan.

1.3.2. Tujuan Khusus

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

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas maka manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagi instansi terkait sebagai bahan informasi guna meningkatkan pelayanan kefarmasian pada pasien di Puskesmas Tanjung Rejo Kecamatan Percut Sei Tuan.
- b.** Sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya terkait dengan pelayanan kefarmasian.