

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-undang 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.

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. 73 tahun 2016).

Berdasarkan kewenangan pada peraturan perundang-undangan, pelayanan kefarmasian telah mengalami perubahan yang semula hanya berfokus kepada pengelolaan obat (*drug oriented*) berkembang menjadi pelayanan komprehensif meliputi pelayanan obat dan pelayanan kefarmasian klinik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. (Permenkes No. 73 tahun 2016).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Prinsip penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang harus dipegang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yaitu masyarakat puas dan nyaman dalam menerima pelayanan kesehatan yang diberikan apotek sebagai media untuk memberikan pelayanan kesehatan haruslah dijalankan dengan baik sehingga kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh masyarakat. Pelayanan yang baik, perlakuan yang baik dan mendapatkan kemudahan dalam pelayanan yang menentukan kepuasan pasien.(Kurniasih, 2012).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2018). Di sisi lain manfaat yang didapat masyarakat terhadap pelayanan kesehatan adalah kepastian dari pemerintah tentang pelayanan kefarmasian yang dilakukan berdasarkan nilai ilmiah, keadilan, kemanusiaan, dan perlindungan serta keselamatan pasien atau masyarakat yang berkaitan dengan sediaan farmasi yang memenuhi standar dan persyaratan keamanan, mutu dan kemanfaatan. (Kurniasih, 2012).

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 membenarkan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal, sehingga apotek dituntut untuk selalu menjaga kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien meningkat. (Lubis, 2015).

Salah satu model yang banyak 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 Barru, hasil penelitian yang diperoleh bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Baruu 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 Glugur Darat merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan di kota Medan yang terakreditasi yang memiliki 11 wilayah kerja di antaranya Kelurahan Pulo Brayan Bengkel Baru, Kelurahan Pulo Brayan Bengkel, Kelurahan Pulo Brayan Darat I, Kelurahan Pulo Brayan Barat II, Kelurahan Glugur Darat I, Kelurahan Glugur Darat II, Kelurahan Sidodadi, Kelurahan Gang Buntu, Kelurahan Perintis, Kelurahan Gaharu, dan Kelurahan Durian. UPT Puskesmas Glugur Darat memberikan pelayanan berdasarkan dua kategori yaitu diantaranya JKN (BPJS,KIS,ASKES) dan E-KTP. Berdasarkan data rekapan resep diketahui per harinya puskesmas tersebut dapat melayani pasien kurang lebih 72 pasien rawat jalan dan perbulannya kurang lebih 1875 pasien rawat jalan. Dengan demikian jumlah resep yang banyak perharinya hanya dilayani oleh 2 tenaga TTK di Apotek UPT Puskesmas Glugur Darat dan dalam jangka bersamaan mengakibatkan pengerjaan resep berjalan lambat. Di Apotek UPT Puskesmas Glugur Darat saat ini juga belum memiliki apoteker sebagai penanggung jawab di apotek tersebut.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik ingin melakukan penelitian dan mengetahui gambaran "**Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur**" apakah sudah memenuhi standar pelayanan kefarmasian atau tidak.

1.2 Perumusan Masalah

Bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur.

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. Untuk mengetahui bagaimana Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur.
- b. Sebagai bahan masukan bagi Instalasi UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur dan lembaga-lembaga terkait dalam hal penyelenggaraan pelayanan kesehatan.
- c. Rujukan bagi peneliti selanjutnya.