

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 pasien akan puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pasien akan puas atau senang. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pasien adalah memberikan nilai pasien 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 kefarmasian 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 Bupu (2018) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oepoi kota Kupang, hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi tingkat kepuasan terbesar pada dimensi jaminan (79,90), dimensi empati (72,6), dimensi

tanggapan (71,35), selanjutnya dimensi kehandalan. (71), dan yang terakhir dimensi bukti nyata (69,92). Sehingga persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Peskesmas Oepoi kota Kupang secara keseluruhan sebesar (72,93) dengan klasifikasi puas.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Iestari (2019), tentang Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Polowijen Kota Malang, hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi tingkat kepuasan terbesar pada dimensi kehandalan (70,00), (69,00), dimensi empati (68,03), dimensi tanggapan (88,18), selanjutnya dimensi dan yang terakhir dimensi penampilan (68,18). Sehingga persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Polowijen kota Malang, secara keseluruhan sebesar (68,68) dengan klasifikasi puas. Sedangkan berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Octaviyana (2019), tentang Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Puskesmas Glugur Darat, hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi tingkat kepuasan terbesar pada dimensi bukti fisik (80,37), dimensi ketanggapan (80,92), dimensi empati (80,33), dimensi jamman (81, 43) dan yang terakhir yaitu dimensi kehandalan sebanyak (80,12).

Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2007).

Pelayanan kefarmasian dapat dijalankan diseluruh tatanan pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas. Puskesmas merupakan salah satu unit pelayanan terdepan dan terdekat dengan masyarakat termasuk pelayanan kefarmasian. Apotek di puskesmas merupakan sarana pelayanan kefarmasian yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk memperoleh obat. Apotek menurut Peraturan Pemerintah No.51 tahun 2009 merupakan fasilitas pelayanan kefarmasian, tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. Saat ini Orientasi pelayanan apotek telah bergeser dari *drug oriented* menjadi *patient oriented* yang berfokus pada *pharmaceutical care* dengan tujuan membantu pasien mendapatkan dan menggunakan obat secara akurat dan tepat.

Pelayanan farmasi yang dulunya hanya berfokus pada pengolahan obat diubah menjadi pelayanan yang menyeluruh, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Mayetiss,dkk;2015).

1.2 Perumusan Masalah

Bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas padang bulan ditinjau dari dimensi daya tanggap, dimensi kehandalan, dimensi jaminan fisik,dimensi kepedulian, dimensi bukti fisik?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Padang Bulan

1.4. Manfaat penelitian

- a. Bagi instansi terkait sebagai bahan informasi guna meningkatkan pelayanankefarmasian pada pasien di Puskesmas Padang Bulan.
- b. Sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya terkait dengan pelayanan kefarmasian.