

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 membanding 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 amat puas atau senang. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan 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 mengkoreksi sampai dimana pelayanan dapat diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap aparat petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan 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 instalasi farmasi dibawah pimpinan seorang Instalasi Farmasier 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 Kuang, hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi tingkat kepuasan terbesar pada dimensi jaminan (79,90), dimensi empati (72,60), 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 Puskesmas Oepoi Kota Kupang secara keseluruhan sebesar (72,93) dengan klasifikasi puas.

UPT Puskesmas Bahorok merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan masyarakat di kabupaten Langkat, Sumatera utara. UPT Puskesmas Bahorok memberikan pelayanan kesehatan pada 1 kelurahan dan 12 desa. UPT Puskesmas Bahorok memberikan pelayanan berdasarkan dua kategori diantaranya JKN (BPJS, KIS, ASKES) dan umum. Pada survey pendahuluan dan dari data rekapan rese diketahui bahwa setiap bulan resep yang dilayani Instalasi Farmasi Puskesmas Bahorok Kabupaten Langkat cukup banyak. Jumlah kunjungan pasien pada Puskesmas Bahorok per hari lebih kurang 100 pasien. Dengan demikian jumlah resep yang dilayani oleh 3 TTK perhari adalah kurang lebih 50 resep. Sehingga pasien dalam jumlah besar tiba di Instalasi Farmasi dalam jangka bersamaan mengakibatkan proses pengerjaan resep berjalan lambat. Disamping itu persediaan obat di Instalasi Farmasi Puskesmas Bahorok kurang memenuhi kebutuhan pasien sehingga obat sering diganti dengan obat jenis lainnya. Oleh karena jumlah pasien yang banyak tiap harinya dengan jumlah pekerja Instalasi Farmasi sebanyak 1 orang akan sangat mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh para petugas kefarmasian di Instalasi Farmasi kepada pasien, maka penting

untuk melihat seberapa besar gambaran pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Bahorok Kabupaten Langkat.

Oleh karena itu, pada penelitian ini peneliti merasa tertarik ingin mengetahui seberapa puas pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di Instalasi Farmasi Puskesmas Bahorok Kabupaten Langkat.

1.2 Perumusan Masalah

Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian kefarmasian di Puskesmas Bahorok Kabupaten Langkat?

1.3 Tujuan

1.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bahorok Kabupaten Langkat.

1.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Bahorok berdasarkan dimensi kehandalan (*Reliability*).
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Bahorok berdasarkan dimensi ketanggapan (*Responsiveness*).
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Bahorok berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*).
- d. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Bahorok berdasarkan dimensi empati (*Emphaty*).

- e. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Bahorok berdasarkan dimensi bukti fisik (*Tangible*)

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi instansi yang terkait sebagai bahan informasi guna meningkatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bahorok Kabupaten Langkat.
- b. Sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya terkait dengan pelayanan kefarmasian..