

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya yaitu dari obat kepada pasien yang mengacu kepada pelayanan kefarmasian (*pharmatichal care*). Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan komperhensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. (Kemenkes RI, No 73 tahun 2016). Upaya kesehatan adalah segala kegiatan yang memelihara dan meningkatkan kesehatan, dengan tujuan tercapainya kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Puskesmas adalah organisasi pelayanan kesehatan dasar yang menyeluruh dan berkelanjutan yang mengtegrasikan pelayanan medis, promosi kesehatan (promosi), pencegahan penyakit (prevention), penyembuhan penyakit dan rehabilitasi kesehatan (rehabilitasi). Konsep kesatuan pelayanan kesehatan di Indonesia termasuk Puskesmas (Permenkes RI Nomor 74 Tahun 2016).

Menurut Parasuraman dkk ada lima dimensi mutu pelayanan untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama SerQual. Kelima dimensi tersebut meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti langsung (*tangible*) (Muninjaya, 2015). Reability atau kehandalan yaitu dimensi mutu pelayanan yang berupa kemampuan untuk memberikan pelayanan/jasa yang telah dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan (akurat). Penelitian Sulistyawati, dkk (2011), menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara pemberian informasi obat terhadap kepuasan pasien saat menebus obat. Responsiveness atau cepat tanggap yaitu dimensi mutu pelayanan tentang kemauan untuk membantu pelanggan (pasien) dan menyediakan jasa/pelayanan yang cepat dan tepat. Kecepatan petugas dalam pelayanan menurut waktu

tunggu pelayanan resep racikan yang ideal adalah 30 menit dan resep non racikan sebesar 15 menit (Sujoko dan Djazuly, 2015). Assurance atau jaminan yaitu dimensi mutu berhubungan dengan kompetensi front-line staff dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan. Dalam hal ini jaminan ketersediaan obat dan jaminan adanya apoteker di instalasi farmasi pada pelayanan kefarmasian sangat perlu agar tercipta kepuasan pada pasien. Tangible atau berwujud yaitu dimensi mutu pelayanan yang meliputi penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, karyawandan peralatan komunikasi.

Pelayanan yang bermutu dapat dilihat salah satunya dengan melihat dari tingkat kepuasan konsumen atau pasien. Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dan kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Imbalo S. Pohan,2006).

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang atau puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayan yang diberikan oleh farmasis. Pasien merupakan individual yang tidak mampu mengatasi peristiwa atau gejala yang berkaitan dengan kesehatan dan harus membutuhkan pertolongan dari pihak kesehatan baik secara langsung maupun tidak langsung dengan tujuan memberikan penyembuhan dan pemulihan kepada individual tersebut dengan cara memberikan pengobatan (kotler, 2005).

Pengukuran tingkat kepuasan pasien penting dilakukan sebagai konsekuensi peningkatan mutu layanan kesehatan melalui penelitian tingkat kepuasan pasien dapat diketahui sejauh mana mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan apakah sudah memenuhi atau belum memenuhi harapan masyarakat dan salah satunya adalah waktu tunggu obat racik dan non racik.

Berdasarkan dari hasil wawancara peneliti kepada pasien rawat jalan di Puskesmas Arjuno Kota Malang terdapat permasalahan dari beberapa pasien menunggu cukup lama karena lamanya penyiapan obat. Oleh sebab itu maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Arjuno Kota Malang.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Arjuno Kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Arjuno Kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Sebagai sarana mengaplikasikan ilmu dalam bidang pelayanan kefarmasian, sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya, menambah referensi kepustakaan dan bahan evaluasi dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di puskesmas lokasi penelitian.

1.5 Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien meliputi dimensi yaitu Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*), Penampilan (*tangible*) Puskesmas Arjun Kota Malang terhadap pelayanan kefarmasian.

Keterbatasan penelitian ini adalah tidak dapat mengukur tingkat kejujuran responden dalam mengisi kuesioner, peneliti hanya mengamati jawaban yang sudah terisi pada kuesioner.

1.6 Definisi Istilah

Definisi istilah dalam penelitian ini adalah :

1. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang terkait dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Depkes RI, 2009b).
2. Kepuasan adalah tingkat perasaan dimana seorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan (Kotler, 2007; Pohan, 2007).
3. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama.
4. Pasien adalah konsumen yang sudah pernah berkunjung atau yang berkali-kali datang ke rumah sakit/puskesmas untuk berobat tentang masalah kesehatannya.