

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang. Hal ini telah disadari sejak berabad-abad yang lalu, sampai saat ini para ahli kedokteran dan kesehatan senantiasa berusaha meningkatkan mutu dirinya, profesinya, maupun peralatan kedokterannya, kemampuan material kesehatan, khususnya manajemen mutu pelayanan kesehatan juga ditingkatkan (Wijono, 1999).

Pelayanan kesehatan merupakan usaha yang dilaksanakan mandiri atau bersama-sama pada sebuah organisasi guna meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat (Mubarak dan Nurul, 2009)

Mutu pelayanan dapat dipersepsikan baik dan memuaskan pasien, adalah jika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi dari yang diharapkan dan sebaliknya mutu pelayanan dipersepsikan jelek atau tidak memuaskan jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan (Kotler, 2000). Kenyataan menunjukkan bahwa pasien yang tidak puas akan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut, sehingga mempengaruhi sikap dan keyakinan orang lain untuk tidak berkunjung ke sarana tersebut (Tjiptono dan Diana, 2001).

Mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan bagi masyarakat. Dimana pada saat ini mutu pelayanan kefarmasian telah bergeser orientasinya dari pelayanan obat (*drug oriented*) menjadi pelayanan pasien (*patient oriented*) yang mengacu pada asuhan kefarmasian (*pharmaceutial care*). Sebagai konsekuensi pada perubahan orientasi tersebut, farmasis dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, ketrampilan, perilaku agar dapat berinteraksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah melaksanakan pemberian informasi, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhirnya sesuai harapan dan terdokumentasi dengan baik (Anonim, 2009). Untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas yang berorientasi kepada pasien baiknya diperlukan suatu evaluasi melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada bagian pelayanan untuk melihat tingkat kepuasan pasien. Sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kinerja juga sebagai acuan dalam pelayanan kefarmasian (Anonim, 2009).

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan kebutuhan yang dapat terpenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang paling penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran (Kotler, 2002).

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan memberikan informasi kesehatan yang tepat bagi masyarakat, yang dipengaruhi oleh kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat umum. Sebuah tempat pemberi pelayanan kesehatan diminta mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas berdasarkan standar yang telah ditetapkan dan terjangkau oleh masyarakat. Kebanyakan dari pasien menginginkan pelayanan yang cepat, siap, nyaman dan tanggap kepada pasien yang mengeluhkan penyakitnya (Mulyadi dkk, 2013).

Puskesmas Ceper merupakan salah satu Puskesmas yang berada di Kabupaten Klaten dengan petugas kamar obat 1 orang asisten apoteker dan 2 staff. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada pasien yang berobat di Puskesmas Ceper menyatakan bahwa pasien mengeluh terhadap pelayanan kesehatan terkhusus di pelayanan kefarmasian karena waktu tunggu pelayanan obat kurang cepat. Kasus juga ditemukan pada penyerahan obat, tidak lengkapnya informasi tentang obat yang diberikan ke pasien, pemantauan pencatatan pengelolaan obat dan konseling pasien. Berdasarkan latar belakang di studi pendahuluan di Puskesmas Ceper peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Ceper”

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien yang berobat di Puskesmas Ceper?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan kefarmasian yang meliputi lima dimensi yaitu *Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy, Tangibles*.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi ilmu pengetahuan

Dapat memberi gambaran hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien yang berobat di Puskesmas Ceper Klaten.

2. Bagi pihak puskesmas

Untuk mengevaluasi kinerja tetangga kefarmasian sehingga lebih maksimal dalam memberikan pelayanan obat pada pasien.

3. Bagi pasien

Untuk membantu pasien agar dapat memperoleh pelayanan obat yang tepat sehingga mempercepat pengobatan yang optimal.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang “ Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Ceper “ belum pernah diteliti. Namun ada penelitian sejenis yang pernah diteliti adalah :

1. Wuri Prihatiningsih (2010), “Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Klaten”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Dengan hasil uji analisis menunjukkan ada hubungan yang cukup bermakna antara kualitas pelayanan obat terhadap kepuasan pasien yaitu $p.value = 0,010$ ($p < 0,05$)
2. Anjar Rahmulyono (2008). “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok 1 Sleman” . dalam penelitian tersebut metode pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Convenience Sampling*. Dengan hasil menunjukkan tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh puskesmas Depok 1 Sleman Yogyakarta dengan harapan pasien terhadap gap sebesar -0,56, skor ini dikategorikan dalam kelompok sedang.
3. Pujiyati Susila (2011), “ Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Obat Terhadap kepuasan Konsumen Di Apotek Rawat Jalan Paviliun Cendana RSUD Dr. Moewardi Surakarta”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan informasi obat, sikap dan kinerja tenaga kefarmasian serta lama waktu pelayanan obat terhadap kepuasan konsumen dan seberapa besar pengaruhnya secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini

dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 234 konsumen dengan metode *accidental sampling* di Apotek Rawat Jalan Paviliun Cendana RSUD Dr. Moewardi Surakarta. Data yang di peroleh di analisis dengan regresi linier sederhana dan analisis regresi linier berganda. Dengan hasil menunjukkan bahwa pelayanan informasi obat, sikap, dan kinerja tenaga farmasis, serta lama waktu pelayanan obat secara positif dan signifikan berpengaruh pada kepuasan pasien secara bersama-sama berpengaruh sebesar 37,00 %.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya secara spesifik terletak pada tempat penelitian.

