

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan oleh pelayanan kesehatan. Hal ini memerlukan tindakan dari pelayanan kesehatan agar tercapainya kesehatan masyarakat berdasarkan pelayanan yang efektif, efisien dan terarah. Kesehatan adalah suatu keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat.

Dalam Keputusan Direktur Jenderal Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan No. HK.00.DJ.II.924 tentang Pembentukan Tim Penyusun Pedoman Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, puskesmas adalah pemberi layanan kesehatan dasar tingkat pertama dan merupakan unit pelaksana dinas kesehatan kabupaten atau kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Puskesmas menyelenggarakan upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat. Dalam menyelenggarakan upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat, puskesmas perlu ditunjang dengan pelayanan kefarmasian yang bermutu.

Tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama *drug oriented* ke paradigma

baru *patient oriented* dengan filosofi *Pharmaceutical Care* (Pelayanan Kefarmasian). Oleh sebab itu, sebagai konsekuensi perubahan orientasi tersebut, apoteker atau asisten apoteker sebagai tenaga farmasi dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku agar dapat memberikan pelayanannya secara maksimal.

Peningkatan mutu pelayanan farmasi di puskesmas merupakan salah satu keberhasilan suatu layanan kesehatan khususnya adanya jaminan kepuasan pasien untuk pasien rawat jalan memperoleh informasi mengenai terapi dan obat-obat yang diterimanya. Oleh sebab itu, perlu dianalisis sejauh mana mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien, yang salah satunya dengan penerapan penjaminan mutu layanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien. Karenanya, pengukuran tingkat kepuasan pasien menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu layanan kefarmasian.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian memberikan pengertian tentang pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Praktek pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tujuan pelayanan kefarmasian adalah menyediakan dan memberikan sediaan farmasi dan alat kesehatan serta informasi terkait agar masyarakat mendapatkan manfaatnya yang terbaik.

Kualitas jasa berkaitan dengan kemampuan sebuah organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kepuasan adalah tingkat perasaan

seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang meliputi bukti langsung (*tangibles*), keterhandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kenyamanan (*assurance*) dan perhatian (*empathy*) (Kotler, 2000).

Meningkatkan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas jasa dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor kualitas jasa tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan pasien mempengaruhi kunjungan ulang dalam jasa pelayanan kesehatan ditunjukkan dengan adanya perilaku kunjungan pasien ke unit pelayanan kesehatan sebagai bentuk tingkat kepuasan pasien terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Dari penjabaran di atas, maka peneliti ingin mengetahui hubungan kualitas pelayanan farmasi yang memberi dampak terhadap kepuasan pasien rawat jalan dan hubungannya terhadap kunjungan ulang, maka diambil judul "**Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan farmasi di Puskesmas se-Kota Malang**".

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimanakah gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas se-Kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas se-Kota Malang.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran kepuasan pasien pelayanan rawat jalan di

Puskesmas Kota Malang terhadap kualitas pelayanan kefarmasian yang diukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti langsung (*tangibles*), keterhandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kenyamanan (*assurance*) dan perhatian (*empathy*)

2. Penilaian kualitas pelayanan farmasi berdasarkan dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademik

Menambah khasanah pengetahuan mengenai pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien pelayanan rawat jalan di Puskesmas se-Kota Malang serta sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Sebagai gambaran bagi tenaga kesehatan di puskesmas mengenai pentingnya kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan.