

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kesehatan pasien (Depkes, 2009).

Sebagai pusat pelayanan kesehatan, Puskesmas harus meningkatkan mutu pelayanannya termasuk pelayanan oleh unit farmasi. Hal ini penting karena unit farmasi merupakan unit yang memberikan pelayanan langsung kepada pasien dibidang kefarmasian yang sangat menentukan derajat kesehatan masyarakat. Pada standar pelayanan kefarmasian di puskesmas pasien hanya dapat menilai standar pelayanan farmasi klinik, yang meliputi sistem penyerahan obat, pemberian informasi obat, konseling. Diharapkan dengan tercapainya standar pelayanan tersebut, maka selain tercapai kepuasan pasien juga tercapai tujuan dari pengobatan yang diberikan.

Persepsi terhadap kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pasien. Hal ini berarti citra kualitas yang baik bukan ditentukan pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang pasien. Pasien yang menikmati jasa pelayanan, sehingga merekalah yang menentukan kualitas jasa. Persepsi terhadap kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kefarmasian. Tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan model *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang

banyak menjadi acuan untuk mengukur kualitas, model ini dikembangkan oleh Parasuraman and Berry (1985). *SERVQUAL* didasarkan pada pemikiran bahwa konsumen dapat mengevaluasi kualitas pelayanan dengan perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata diterima (*perceived service*) dengan pelayanan yang diharapkan atau diinginkan (*expected service*). Parasuraman (2001) menyatakan persepsi konsep kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan terpenuhi (memuaskan). Konsep model ini sudah banyak dikembangkan pembahasannya. Hampir tidak ditemukan kekurangan dari penggunaan model *SERVQUAL* karena model ini merupakan instrumen yang valid untuk berbagai konteks layanan.

Kepuasan pasien menjadi bagian kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan artinya, kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari mutu pelayanan kesehatan. Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Adapun beberapa faktor karakteristik seperti usia, pekerjaan, penghasilan, jarak dan tingkat pendidikan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Menurut Notoatmodjo (2005), tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan. Siagian (2000), menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang semakin besar pula keinginan dan harapannya, maka tingkat pendidikan yang tinggi akan cenderung menyebabkan tingkat kepuasan yang rendah sehingga diperlukan pelayanan yang berkualitas tinggi untuk mendapatkan kepuasan. Pada penelitian Margareth (2014) tentang hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di puskesmas, pasien dengan pendidikan rendah (SD-SMP) 69%

merasa puas dan 31% merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan sedangkan pasien dengan pendidikan tinggi 40,7% merasa puas dan 59,3%, merasa tidak puas, sehingga dinyatakan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dimana semakin tinggi pendidikan seseorang akan membuat seseorang semakin mengerti akan arti kesehatannya, sehingga menyebabkan semakin banyak tuntutan dan harapannya akan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Sedangkan pasien yang berpendidikan rendah pada umumnya hanya menerima pelayanan kesehatan yang diberikan tanpa menuntut dan berharap yang lebih.

Penelitian dilakukan di Puskesmas Janti karena puskesmas sendiri merupakan pusat pelayanan kesehatan primer dan pemberi layanan kesehatan dasar tingkat pertama, dan dari beberapa puskesmas, jumlah pasien yang berobat di puskesmas tersebut lebih banyak dari puskesmas lain, sehingga lebih banyak pasien dengan tingkat pendidikan yang berbeda, dan terdapat apoteker yang melayani langsung penyerahan obat kepada pasien.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan tingkat pendidikan dengan kepuasan pelayanan kefarmasian pasien rawat jalan di Puskesmas kecamatan Sukun kota Malang.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Bagaimana hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pelayanan kefarmasian pasien rawat jalan di Puskesmas Janti kecamatan Sukun kota Malang ?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pelayanan kefarmasian pasien rawat jalan di Puskesmas Janti kecamatan Sukun kota Malang.

1.3.2 Tujuan Khusus

Mengetahui penilaian kualitas pelayanan farmasi berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Manfaat Teoritis

Mengetahui hubungan tingkat pendidikan dengan kepuasan pelayanan kefarmasian pasien rawat jalan di Puskesmas kota Malang.

1.4.2 Manfaat Akademik

- a. Menambah pengetahuan mengenai hubungan tingkat pendidikan dengan kepuasan pelayanan kefarmasian pasien rawat jalan di Puskesmas kota Malang.
- b. Dapat memberikan kontribusi dalam pengayaan materi ilmu kefarmasian khususnya dalam bidang farmasi komunitas.

1.4.3 Manfaat Praktisi

- a. Bagi pihak Puskesmas Kota Malang, hasil penelitian ini sebagai masukan apakah kualitas pelayanan kefarmasian yang ada di Puskesmas Janti sudah sesuai dengan harapan pasien.
- b. Bagi farmasis, hasil penelitian ini sebagai bahan evaluasi apakah pelayanan kefarmasian yang dilakukan farmasis sudah sesuai.
- c. Pada pasien sendiri mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan.

1.4.4 Manfaat Bagi Pemerintah

Memberikan informasi mengenai hubungan tingkat pendidikan dengan kepuasan pelayanan kefarmasian pasien rawat jalan untuk evaluasi upaya peningkatan mutu pelayanan kefarmasian.

