

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat. Kebutuhan itulah yang menjadikan masyarakat merasa perlu menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan. Dewasa ini masyarakat semakin sadar akan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan pada masyarakat itu sendiri. Masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan demi memenuhi kebutuhan dasar masyarakat.

Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya oleh orang perorang, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan masyarakat. Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal, maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satu di antaranya ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional dinas kesehatan kabupaten/ kotamadya dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten/kotamadya bersangkutan (Indriaty, 2010).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan. Sabarguna (2004) mengemukakan bahwa kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Walaupun subyektif, penilaian tersebut tetap didasari oleh kebenaran dan kenyataan obyektif yang ada. Kepuasan pasien dapat dinilai dari empat aspek, yaitu kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas, kompetensi teknis petugas, dan biaya.

Penilaian kepuasan pasien penting untuk dilakukan, karena merupakan bagian dari mutu pelayanan, berhubungan dengan pemasaran, dan prioritas peningkatan pelayanan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien mutlak diperlukan, dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Melalui pengukuran tersebut, maka dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien (Junaidi, 2002 : 93).

Harapan para pelanggan atau klien pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan, dimana penanganan keluhan

memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi puas. Proses penanganan keluhan yang efektif dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh, langkah ini merupakan langkah yang sangat vital, karena menentukan efektifitas langkah-langkah selanjutnya (Tjiptono, 1997). Sehingga dibutuhkan strategi untuk meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan seperti pengukuran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan, jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, sedangkan acuan yang populer dalam mengukur kepuasan pasien yaitu dengan metode Servqual (*service quality*) dimana memiliki 5 dimensi yang dikembangkan oleh Zeithaml dan Bitner pada tahun 1996 dimana mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan kualitas jasa yaitu keandalan, bukti langsung, daya tanggap, jaminan dan empati.

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas Plus Salakan di Kabupaten Banggai Kepulauan. Pada observasi awal diketahui bahwa, kunjungan pasien rata-rata pasien yang berkunjung tercatat 20 sampai dengan 30 pasien sehari, sedangkan jumlah tenaga farmasi 12 orang dengan kualifikasi pendidikan apoteker 2 orang, S1 5 orang, dan DIII 5 orang. Pelayanan dimulai pukul 08.00 hingga berakhir pukul 12.00 siang atau kurang lebih 4 jam sehari waktu yang digunakan untuk melayani pasien. Hasil survei awal peneliti, jumlah pasien dari bulan Januari 2014 sebanyak 65 pasien, februari 2014 sebanyak 57 pasien, maret 2014 sebanyak 40 pasien. Dengan tingkat kepuasan pasien yang ditanyakan secara langsung kepada 10 orang pasien setelah menerima pelayanan kefarmasian ditemukan sekitar 60% tidak puas dengan pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, perlu adanya evaluasi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan Farmasi di Puskesmas Plus Salakan Kabupaten Banggai Kepulauan, sehingga bisa menjadikan tolak ukur bagi upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan kefarmasian.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dengan metode servqual di Puskesmas Plus Salakan Kabupaten Banggai Kepulauan.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dengan metode servqual di Puskesmas Plus Salakan Kabupaten Banggai Kepulauan Pada Tahun 2014.

1.3.2 Tujuan Khusus.

1. Mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian ditinjau dari dimensi keandalan (*reliability*).
2. Mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian ditinjau dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*).
3. Mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian ditinjau dari dimensi jaminan (*assurance*).
4. Mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian ditinjau dari dimensi empaty (*empathy*).
5. Mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian ditinjau dari dimensi bukti langsung (*tangibles*).

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Ilmiah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu kefarmasian yang bermutu dan sebagai bahan acuan bagi penelitian berikutnya.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan rujukan penerapan pelayanan farmasi yang bermutu dan berkualitas kepada masyarakat pengguna jasa farmasi.