

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi mendorong masyarakat untuk semakin memperlihatkan derajat kesehatan demi peningkatan kualitas hidup yang lebih baik. Tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapat perhatian dari Pemerintah sebagai upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan, sehingga diperlukan upaya-upaya kesehatan yang menyeluruh dan terpadu untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan tersebut (Siregar, 2003).

Salah satu upaya Pemerintah untuk mencapai pembangunan kesehatan di Indonesia secara menyeluruh dan terpadu dengan membangun Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas. Puskesmas merupakan lembaga kesehatan pertama yang berhadapan langsung dengan pasien. Puskesmas memiliki tanggung jawab terhadap wilayah kerja yaitu suatu kecamatan. Kecamatan yang sehat mencakup empat indikator utama, yaitu lingkungan sehat, perilaku sehat, cakupan pelayanan kesehatan yang bermutu dan derajat kesehatan penduduk. Misi pembangunan kesehatan yang diselenggarakan Puskesmas adalah mendukung tercapainya misi pembangunan kesehatan nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat mandiri dalam hidup sehat. Untuk mencapai visi tersebut Puskesmas perlu ditunjang dengan pelayanan kefarmasian yang bermutu (Depkes RI, 2006).

Tempat pelayanan kefarmasian di Puskesmas adalah Kamar obat. Kamar obat merupakan suatu sarana untuk melakukan pekerjaan kefarmasian dan sarana untuk penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat. Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah berubah paradigmanya dari orientasi obat kepada pasien yang mengacu pada asuhan

kefarmasian. Sebagai konsekuensi perubahan orientasi tersebut, farmasis dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, 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 (Depkes RI, 2009). Untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas yang berorientasi kepada pasien, sebaiknya dilakukan evaluasi melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada bagian pelayanan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien, sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kinerja juga sebagai acuan dalam pelayanan kefarmasian.

Dengan penerapan layanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan layanan kesehatan, artinya pengukuran tingkat kepuasan pasien menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari layanan kesehatan (Pohan, 2007). Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Sutrisna, 2008), sehingga kepuasan pasien dapat dijadikan sebagai salah satu indikator untuk menilai apakah pelayanan kesehatan khususnya pelayanan kefarmasian sudah sesuai yang diharapkan atau belum. Salah satu model yang banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pasien adalah model *SERVQUAL* (*Service Quality*) dengan cara membuat *survey* penilaian kepuasan pasien secara komprehensif bagi pelayanan di bidang barang atau jasa yang mengutamakan aspek pelayanan. Analisis kepuasan pasien dilakukan

berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yakni *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* (Supranto, 2001).

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Mulyorejo Surabaya untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan di unit kamar obat sudah memuaskan atau belum. Penelitian ini dilakukan karena, di Puskesmas Mulyorejo Surabaya belum pernah diteliti kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di unit kamar obat, dan pasien yang datang mengunjungi Puskesmas Mulyorejo berasal dari latar belakang yang berbeda membuat tingkat penilaian dan kepuasan terhadap kualitas pelayanan di unit kamar obat tidak sama.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pengambilan obat di Puskesmas Mulyorejo Surabaya.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut, bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di unit kamar obat Puskesmas Mulyorejo Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di unit kamar obat dan dimensi-dimensi apa saja yang paling berpengaruh terhadap layanan kefarmasian di unit kamar obat di puskesmas Mulyorejo Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi puskesmas, penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai sumber masukan dan bahan pertimbangan dalam upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian agar dapat meningkatkan kualitas hidup pasien.
2. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi atau pengetahuan mengenai kualitas pelayanan di Unit Kamar Obat Puskesmas Mulyorejo Surabaya.
3. Bagi peneliti, peneliti memperoleh pengalaman dan menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama belajar di fakultas farmasi.
4. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang kualitas pelayanan kefarmasiaan di puskesmas.