

BAB I Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaranya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukannya survei tingkat kepuasan pasien. Menurut Parasuraman *et al*, ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama ServQual. Kelima dimensi tersebut meliputi kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), keyakinan (confidence), empati (emphaty) dan bukti langsung (tangible) (Daulay, 2015).

Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan. Jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang diberikan oleh UPT Puskesmas Panyileukan tersebut juga sangat baik. Namun jika kepuasan pasien yang dihasilkan tidak baik, berarti perlu dilakukan evaluasi khusus tentang pelayanan yang dilakukan. Salah satu pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Panyileukan adalah Pelayanan Obat.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian menyatakan bahwa 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 serta menegaskan bahwa pekerjaan kefarmasian pada pelayanan farmasi dilakukan oleh Apoteker. Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan

menjamin keamanan, efektifitas dan kerasonalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien.

Terkait dengan penelitian ini terlebih dahulu saya melakukan penelitian jarak jauh dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Panyileukan Bandung”. Penelitian tersebut dapat menggambarkan bagaimana tingkat kepuasan yang didapat oleh pasien pada setiap pelayanan yang diberikan agar pihak puskesmas dapat meningkatkan pelayanannya apabila diketahui respon pasien yang datang.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Panyileukan tersebut?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Panyileukan.

1.3.2 Tujuan Khusus

- Menilai Kepuasan Pasien terhadap pelayanan obat yang diberikan berdasarkan dimensi Tanggapan/Responsiveness.
- Menilai Kepuasan Pasien terhadap pelayanan obat yang diberikan berdasarkan dimensi Kehandalan/Reliability.
- Menilai Kepuasan Pasien terhadap pelayanan obat yang diberikan berdasarkan dimensi Jaminan/Assurance.
- Menilai Kepuasan Pasien terhadap pelayanan obat yang diberikan berdasarkan dimensi Empati/Emphaty.
- Menilai Kepuasan Pasien terhadap pelayanan obat yang diberikan berdasarkan dimensi Penampilan/Tangible.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Sebagai sarana mengaplikasikan ilmu dalam bidang pelayanan kefarmasian salah satunya obat di Puskesmas yang diperoleh selama perkuliahan Jurusan Farmasi Universitas Bhakti Kencana Bandung.

1.4.2 Bagi Instansi

Sebagai bahan evaluasi dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas Pelayanan Kefarmasian yaitu pelayanan obat.

1.4.3 Bagi Institusi

Sebagai acuan untuk peneliti selanjutnya dan menambah referensi kepustakaan.