

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut *World Health Organization (WHO)*, Kesehatan merupakan suatu keadaan sehat yang utuh baik secara fisik mental dan sosial serta bukan hanya keadaan bebas dari sakit, penyakit atau kecacatan yang memungkinkan setiap orang yang dapat hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Kesehatan hal yang penting bagi umat manusia. Hal ini dikarenakan kesehatan merupakan salah satu faktor yang menunjang kualitas hidup manusia. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas hidup manusia adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Arifiyanti dan Djamaludin, 2017).

Pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memuaskan pasiennya. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan cerminan dari kualitas pelayanan kesehatan yang diterimanya (Sumenge et al. 2020). Kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi selama proses pemberian pelayanan. Salah satu upaya untuk mengantisipasi keadaan tersebut adalah dengan mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat diketahui kelemahan dan kekurangan pelayanan kesehatan (Anggraeni, 019). Kepuasan pasien ditentukan oleh sarana dan prasana yang terdapat di fasilitas kesehatan, lingkungannya yang nyaman, kinerja petugas kesehatan saat memberikan pelayanan yang berkualitas (Kotler, 2011).

Menurut Pohan (2007), kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan pelayanan kesehatan berdasarkan 5 (lima) unsur yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kemampuan (*assurance*), fasilitas (*tangible*), perhatian (*emphaty*). Menurut Permenkes 2016, Standar minimal pelayanan kepuasan pasien diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Secara sederhana tingkat kepuasan pasien akan meningkat apabila mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan yang diharapkan, sehingga pasien akan kembali lagi dan informasi pelayanan yang diterima pasien dari rumah sakit

akan diteruskan kepada keluarga, teman dan masyarakat di daerah tersebut (Muhlisin *et al.* 2016). Salah satu pelayanan kesehatan yang di terima oleh pasien adalah pelayanan kefarmasian.

Pelayanan kefarmasian yaitu suatu pelayanan langsung kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian di perlukan masyarakat untuk memberikan jaminan pengobatan rasional (efektif, aman, tersedia, dan biaya terjangkau) (Permenkes, 2016).

Namun demikian, Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan pasien, maka kepuasan mereka tidak akan tercapai, yang berujung pada rasa kecewa. Kekecewaan ini dapat memotivasi pasien untuk berpindah ke klinik atau apotek lain yang dianggap memiliki pelayanan lebih baik. Akibatnya, jumlah pasien di klinik tersebut akan menurun, pendapatan berkurang, dan reputasi klinik ikut terdampak secara negatif. Penurunan kepercayaan masyarakat ini juga memengaruhi mutu keseluruhan klinik, karena persepsi buruk terhadap layanan akan sulit diperbaiki tanpa adanya peningkatan nyata dalam kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, penting dilakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan kefarmasian dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan pasien guna mengetahui aspek-aspek yang perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap layanan di Klinik Cidatar Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat serta meningkatkan mutu layanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas penulis merumuskan masalah bagaimana kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi Klinik Cidatar di tinjau dari dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan tampilan fisik?

1.3 Batasan Masalah

Untuk mendapatkan hasil yang optimal maka penulis membatasi masalah hanya pada pelayanan di Instalasi Farmasi Klinik Cidatar, Terutama pada kepuasan pasien terhadap pelayanan.

1.4 Tujuan Penelitian

Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi Klinik Cidatar, meliputi dimensi mutu Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Empati (*Empaty*), Tampilan Fisik (*Tangible*), Jaminan (*Assurance*).

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Di harapkan hasil penelitian ini bisa bermanfaat memperkaya ilmu pengetahuan tentang gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap layanan farmasi.

2. Manfaat Praktis

a. Untuk Peneliti

Penelitian ini memberikan peluang bagi peneliti untuk mengasah dan mengembangkan keterampilan menulis karya ilmiah yang baik yang sesuai dengan kaidah akademik

b. Untuk Klinik

Hasil karya ilmiah ini dapat menjadi bahan evaluasi terhadap pemberian layanan di Klinik Cidatar sehingga memberikan masukan yang berharga untuk Klinik Cidatar dalam meningkatkan kualitas layanan.