

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja pelayanan organisasi merupakan sesuatu yang sering diperbincangkan terutama terkait kualitas layanan publiknya. Secara umum, opini masyarakat mengenai layanan sangat bervariasi karena setiap orang mempunyai kebutuhan dan harapan yang berbeda. Salah satu alasannya adalah organisasi mungkin tidak dapat sepenuhnya melayani masyarakat, sehingga menimbulkan berbagai ungkapan kepuasan dan akan suatu layanan. itu. Ketika pelayanan suatu organisasi memuaskan harapan atau keinginan masyarakat, seseorang dapat dianggap puas; sebaliknya, ketika suatu organisasi tidak mampu memenuhi harapan atau keinginan individu, maka pelayanannya dianggap tidak memuaskan. (Jusmiati, 2020).

Oleh karena itu, pelayanan publik sendiri mempunyai kewajiban atau tugas pokok yaitu sebagai sarana penyelesaian atau penyederhanaan suatu permasalahan yang dialami masyarakat. Pelayanan publik pada hakikatnya adalah layanan yang ditawarkan kepada masyarakat oleh penyedia layanan yang memerlukan kemudahan, penyelesaian suatu permasalahan yang dialami masyarakat, baik permasalahan yang berupa administrasi maupun berupa barang dan jasa. Dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam salah satu jenis pelayanan publik adalah pelayanan bidang kesehatan baik oleh pemerintah atau swasta. Dengan terpenuhinya tuntutan masyarakat dalam bidang kesehatan maka akan meningkatkan kesadaran hidup sehat dan bermuara pada terwujudnya kesehatan masyarakat yang bermutu. Hasilnya, pengabdian ini dapat membangun masyarakat yang sehat jasmani dan rohani. (Jusmiati, 2020).

Suatu instansi pemerintah atau swasta yang berkaitan dengan kesehatan masyarakat, dalam hal ini Rumah Sakit, Klinik, atau Puskesmas, wajib memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dan menjamin kepuasan setiap orang mengingat semakin meningkatnya kesadaran masyarakat akan hidup sehat, sehingga berujung pada terpenuhinya kebutuhan kesehatan masyarakat. tuntutan masyarakat mengenai pelayanan yang bermutu dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pengguna yang memanfaatkannya mendapat manfaat dari fasilitasnya, kesopanan staf, dan ketulusan

serta respons dari eksekutif lembaga kesehatan. Hal ini berarti bahwa organisasi kesehatan harus menganggap serius kewajibannya untuk mengupayakan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan jika berharap mendapatkan umpan balik positif dari pasiennya. (Vonita dan Nanda , 2018). Temuan penelitian menunjukkan bahwa klinik Bantul Yogyakarta yang menggunakan berbagai metrik kinerja staf, seperti ketergantungan, daya tanggap, kepercayaan diri, dan empati, memiliki tingkat kepuasan pasien sebesar 50%. Meskipun nilai ini masih relatif rendah untuk organisasi yang menangani masalah kesehatan masyarakat, masalah kesehatan dan keselamatan memerlukan pertimbangan serius..

Hasil berbeda dialami oleh penelitian (Alifa, Gilang, & Leonov, 2018) yang menunjukkan bahwa Di salah satu klinik di wilayah Jakarta, kepuasan pasien terhadap perawatan dengan kriteria kinerja karyawan berkisar antara 70% hingga 72%. Nilai tersebut melebihi penelitian Andriyani tahun 2018. Temuan ini menunjukkan bahwa penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap pengobatan berbeda secara substansial tergantung pada keadaan dan lingkungan di klinik yang diteliti.

Menurut UUD 1945, negara wajib memenuhi kebutuhan pokok setiap warga negara dan penduduk guna meningkatkan taraf hidup masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara negara wajib menyelenggarakan seluruh kepentingan masyarakat, khususnya di berbagai sektor pelayanan dan dengan memperhatikan terpenuhinya kebutuhan dan hak dasar masyarakat. Dengan kata lain, setiap kepentingan yang mempengaruhi penghidupan banyak orang memerlukan pelayanan. Selain itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan public harus berkualitas dan memiliki nilai-nilai pelayanan publik.

Pasien dapat mencari atau menggunakan jasa dari profesi lain yang mereka sukai, layanan pelanggan sangatlah penting. Fase-fase proses manajemen strategis mempengaruhi layanan terbaik dengan cara yang menguntungkan. (Rohman dkk,2016).

Penulis sangat menyadari fenomena yang telah dijelaskan pada paragraf sebelumnya mengenai pentingnya kualitas pelayanan klinik terhadap kepuasan pasien karena selain memberikan pelayanan yang prima kepada setiap pasien yang berkunjung, klinik juga akan mendapatkan nilai tambah dari hal tersebut, sebagai kata-kata positif. informasi dari mulut ke mulut tentang fasilitas tersebut akan menyebar

dengan mudah ke seluruh masyarakat. Kepercayaan masyarakat terhadap klinik akan sangat dipengaruhi oleh pentingnya penilaian kepuasan pasien. Penelitian ini akan bermanfaat dan menjadi penilaian bagi klinik itu sendiri..

Bagi sebuah lembaga pelayanan kesehatan masyarakat yang ingin melayani pasien dengan sebaik-baiknya, salah satu klinik yang dibuka pada tahun 2017 ini masih tergolong baru. Oleh karena itu, FKTP (fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) Klinik Poskesdim 03.10.20 harus mengkaji variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan kliennya. Tingkat pelayanan di FKTP (fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) Klinik Poskesdim 03.10.20 merupakan salah satu unsur yang relevan dengan penjelasan di atas.. Berdasarkan pemaparan tersebut Penulis mempunyai keinginan yang kuat untuk melaksanakan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di FKTP (fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) Klinik Poskesdim 03.10.20.”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, berikut merupakan rumusan masalah yang dikemukakan oleh penulis :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan Farmasi terhadap kepuasan pasien di FKTP (fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) Klinik Poskesdim 03.10.20?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di FKTP (fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) Klinik Poskesdim 03.10.20?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, berikut adalah tujuan penelitian ini :

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien di FKTP (fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) Klinik Poskesdim 03.10.20.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pasien di FKTP (fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) Klinik Poskesdim 03.10.20

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah manfaat yang penulis harapkan dari penelitian ini.:

- a. Manfaat Teoritis

Diharapkan pula akademisi lain dapat menemukan manfaat dari temuan penelitian ini. sebagai landasan untuk melakukan penelitian yang sejenis terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan klinik terhadap kepuasan pasien di beberapa instansi kesehatan seperti rumah sakit, klinik dan puskesmas.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ataupun pengalaman mengenai pelayanan pasien di lingkungan kerja dan dapat mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan selama perkuliahan serta dapat memperoleh gambaran mengenai pelayanan yang baik bagi pasien guna memberikan kontribusi di lingkungan kerja FKTP (fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) Klinik Poskesdim 03.10.20.

2) Bagi Klinik

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi klinik sebagai informasi dan evaluasi tentang apa saja yang harus diperhatikan dalam melakukan pelayanan yang baik terhadap masyarakat yang datang ke FKTP (fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) Klinik Poskesdim 03.10.20, juga sebagai saran dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kapitasi di FKTP (fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) Klinik Poskesdim 03.10.20.