

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi menimbulkan pergeseran orientasi pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian pada pengertian sempit hanya sebagai pengelola obat, namun dalam pengertian yang lebih luas mencakup pelaksanaan pemberian informasi untuk mendukung penggunaan obat yang rasional dan benar, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhir, serta kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan. Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan bahwa praktik kefarmasian meliputi pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat dan pengembangan obat, bahan obat dan bahan tradisional harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kemenkes RI, 2014).

Puskesmas merupakan penyelenggara Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) maupun Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) di strata pertama pelayanan kesehatan. Puskesmas merupakan sarana pelayanan kesehatan dasar yang paling dekat dengan masyarakat dan sangat menentukan kinerja Kabupaten/ Kota untuk mewujudkan masyarakat yang sehat di wilayahnya. Prinsip yang seharusnya diterapkan di Puskesmas agar kinerja Puskesmas lebih optimal yaitu prinsip penyelenggaraan upaya kesehatan yang menyeluruh, terpadu, terjangkau serta bermutu (Depkes RI., 2006). Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan suatu hal yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, dan memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat (Kemenkes RI, 2014).

Konsumen yang puas terhadap suatu pelayanan yang telah diberikan akan memberikan persepsi yang baik serta dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke Puskesmas yang sama dan akan menjadi promosi dari mulut ke mulut dari

calon pasien lainnya (Handayani *et al.*, 2009). Penelitian yang dilakukan oleh (Yulianto, 2010) menunjukkan bahwa 20,66% responden menyatakan sangat puas, 2,62% responden menyatakan puas, 76,39% responden menyatakan cukup puas dan 0,33% responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kamar obat di Puskesmas Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta. Di Kabupaten Jepara sendiri belum ada penelitian tentang kepuasan terhadap pelayanan kamar obat di Puskesmas, sehingga hal inilah yang melatarbelakangi penelitian ini dilakukan di kamar obat Puskesmas Kabupaten Jepara.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat disusun rumusan masalah mengenai bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kamar obat Puskesmas Kabupaten Jepara tahun 2017.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kamar obat Puskesmas Kabupaten Jepara tahun 2017.

D. Tinjauan Pustaka

1. Puskesmas

a. Definisi Puskesmas

Puskesmas merupakan penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) maupun Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) di strata pertama pelayanan kesehatan. Puskesmas merupakan sarana pelayanan kesehatan dasar yang paling dekat dengan masyarakat dan sangat menentukan kinerja Kabupaten/ Kota untuk mewujudkan masyarakat yang sehat di wilayahnya. (Depkes RI., 2006).

b. Fungsi Puskesmas

Menurut (Herlambang, 2016), fungsi Puskesmas dikelompokkan menjadi 3, yaitu:

- 1) Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya.
- 2) Pusat pemberdayaan masyarakat.
- 3) Pusat pelayanan kesehatan pertama dengan cara menyelenggarakan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu melalui pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat.

2. Pelayanan

a. Definisi Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat dikatakan sebagai suatu tindakan dan perlakuan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya.

Pelayanan penyediaan obat adalah pelayanan resep, yaitu proses kegiatan yang meliputi aspek teknis dan non-teknis yang harus dikerjakan mulai dari penerimaan resep, peracikan obat, sampai dengan penyerahan obat kepada pasien.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan atau jasa menurut Lovelock (Tjiptono, 2006) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterimanya atau dirasakannya.

c. Dimensi Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui apakah suatu pelayanan yang diberikan kepada konsumen sudah memuaskan atau belum diperlukan suatu alat pengukur. Maka dikembangkan dimensi-dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen menurut Parasuraman, *et al* (Tjiptono, 2008):

- 1) *Reliability* (kehandalan), didefinisikan sebagai kemampuan petugas memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 2) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.

- 3) *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kompetensi, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf.
- 4) *Emphaty* (empati), meliputi kemudahan dalam hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- 5) *Tangible* (bukti fisik), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

d. *Ruang Lingkup Pelayanan*

Menurut (Satrianegara, 2014), ruang lingkup pelayanan mencakup pengobatan, pencegahan, peningkatan kesehatan, serta pemulihan kesehatan.

3. Kepuasan

a. *Definisi Kepuasan*

Menurut (Kotler, Philip, 2007) kepuasan merupakan perasaan seseorang senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang muncul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakannya (Pohan, 2004).

Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Adanya kepuasan yang tinggi akan mendorong kesetiaan pelanggan yang tinggi pula, oleh karena itu sebuah perusahaan harus memfokuskan pada pelanggan agar dapat memaksimalkan kepuasan pelanggan.

b. *Cara Mengukur Kepuasan*

Metode yang dapat digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan menurut Kotler, *et al* (Tjiptono, 2008):

- 1) *Complaint and suggestion system* (sistem saran dan keluhan)
- 2) *Costumer satisfaction surveys* (survei kepuasan pelanggan)
- 3) *Ghost shopping* (belanja hantu)
- 4) *Lost costumer analysis* (analisis kehilangan pelanggan)

E. Keterangan Empiris

Penelitian yang dilakukan oleh (Yulianto, 2010) menunjukkan bahwa 20,66% responden menyatakan sangat puas, 2,62% responden menyatakan puas, 76,39% responden menyatakan cukup puas dan 0,33% responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kamar obat di Puskesmas Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta. Penelitian ini diharapkan mendapatkan data ilmiah tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kamar obat Puskesmas Kabupaten Jepara tahun 2017 dan diharapkan dapat dijadikan pertimbangan bagi Puskesmas untuk dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.