

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan merupakan keadaan sehat, secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan seseorang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi (Presiden RI, 2009). Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang Undang Dasar 1945 untuk melakukan upaya peningkatan derajat kesehatan baik perseorangan, maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan. Pelayanan kesehatan adalah setiap upayayang diselenggarakan sendiri atau berkelompok dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Depkes RI,2009).

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab langsung kepada pasien, berhubungan dengan sediaan farmasi bertujuan untuk mencapai hasil yang pasti serta meningkatkan mutu dan memenuhi standar pelayanan. Standar pelayanan kefarmasian bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, melindungi pasien, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, dan melindungi masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien atau patient safety (Menkes RI, 2016).

Kepuasan pasien merupakan gambaran kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin tinggi nilai kepuasan tersebut, makin baik mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien belum tentu dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang realtif baik. Pasien pada umumnya tidak dapat menilai kompetensi teknis, sehingga mereka menilai mutu layanan dari karakteristik non teknis atau hubungan interpersonal dan kenyamanan (Supartiningsih,2017).

Tolak ukur tingkat kepuasan pasien terdiri dari 5 dimensi diantaranya tangible atau bukti fisik, reliability atau kehandalan, responsiveness atau ketanggapan, assurance atau jaminan, dan empathy atau empati. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain pengetahuan, kesadaran, sikap positif, sikap ekonomi, empati yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan, sehingga faktor ini akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien atau compliance (Menkes RI, 2014).

Ada beberapa permasalahan yang mendorong kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian, yaitu waktu tunggu, dan kekosongan obat. Lamanya waktu tunggu dipengaruhi oleh adanya ketidak selarasan resep dengan formularium, sehingga memperlambat waktu pelayanan dengan melakukan konfirmasi obat pengganti ke dokter. Kekosongan obat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor perencanaan dan perhitungan perkiraan kebutuhan obat yang belum tepat, belum efektif, dan kurang efisien. Kekosongan obat dapat mengambat kualitas pelayanan pasien, pengembangan, penargetan, serta kualitas perbaikan dalam pelayanan dan pengobatan (Rismalawati dkk, 2015).

Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang memiliki peranan penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat, harus mampu menjalankan fungsinya dalam memberikan pelayanan kefarmasian dengan baik. Selain menyuplai dan menyalurkan obat serta perbekalan farmasi, apotek juga merupakan sarana penyajian informasi mengenai obat atau persediaan farmasi secara baik dan tepat, sehingga dapat tercapai peningkatan kesehatan masyarakat yang optimal dan mendukung penyelenggaraan pembangunan kesehatan (Menkes RI, 2016).

Apotek di Klinik Satelit Kalimantan adalah apotek yang dapat melayani resep dari luar dan pembelian obat secara umum. Dalam survei awal, di apotek ini ditemui masalah antara lain kekosongan obat. Dari latar belakang ini, peneliti mencoba untuk melakukan penelitian yang berjudul Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Klinik Satelit Kalimantan. Penelitian sejenis ini belum pernah dilakukan di apotek pada Klinik Satelit Kalimantan.

1.2. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah, Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Klinik Satelit Kalimantan Gresik?

1.3. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Klinik Satelit Kalimantan Gresik.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Klinik Satelit Kalimantan

Agar dapat menjadi bahan masukan sebagai peningkatan mutu dan kualitas standar pelayanan klinik satelit kalimantan.

2. Bagi institusi

Dapat menjadi bahan pembelajaran dan referensi bagi kalangan yang akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik yang berhubungan dengan judul di atas.

3. Bagi peneliti

Agar dapat mendapat menambah pengetahuan dan menambah wawasan penelitian tentang pelayanan kefarmasian.