

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi, dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan/atau masyarakat (Pemerintah RI, 2009). Mutu pelayanan kesehatan adalah kesesuaian pelayanan resep dengan standar yang berlaku untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal. Tiga hal yang harus diperhatikan dalam melakukan evaluasi (penilaian) mutu pelayanan kesehatan, yaitu aspek struktur, proses, dan luaran. Aspek struktur meliputi unsur sumber daya manusia, aspek proses meliputi semua kegiatan yang dilaksanakan secara profesional oleh tenaga kesehatan dan interaksinya dengan pasien, sedangkan aspek luaran adalah hasil akhir dari kegiatan dan tindakan tenaga kesehatan profesional terhadap pasien (Donabedian, 2005).

Apotek Puspa Wijaya memiliki 1 tenaga teknis kefarmasian dan 1 tenaga non farmasi. Apotek Puspa Wijaya merupakan apotek yang sudah bekerjasama dengan beberapa dokter dan beberapa Instansi di Madiun, sehingga pasien yang datang atau menebus resep juga cukup banyak. Berdasarkan pengamatan penulis ketika magang di Apotek, ada beberapa hal

yang membuat pasien tampak kurang puas dengan pelayanannya, sehingga ada beberapa hal yang perlu dikaji dalam pelayanan.

Kepuasan merupakan perasaan menyenangkan atau kecewa dalam diri seseorang yang membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) dan harapannya (Kothler, 2003). Guna meningkatkan nilai kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan resep, maka akan lebih baik apabila farmasis yang bertugas lebih tanggap dan aktif dalam melayani pembelian resep, misalnya dengan mempersiapkan semua peralatan dengan baik sebelum ada resep untuk dikerjakan, selalu menjaga mutu dan kebersihan tempat penyiapan resep. Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin mengetahui mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Puspa Wijaya Madiun.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Puspa Wijaya Madiun ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Puspa Wijaya Madiun.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat:

- a. Menambah wawasan dan pengalaman peneliti mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di waktu yang akan datang serta bahan untuk penerapan ilmu yang sudah diperoleh selama kuliah, khususnya mata kuliah mengenai pelayanan kefarmasian.
- b. Memberikan informasi kepada Apotek Puspa Wijaya Madiun mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Apotek Puspa Wijaya Madiun.
- c. Bermanfaat bagi manajemen pelayanan resep di Apotek Puspa Wijaya Madiun sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan resep di Apotek.