

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan hasil analisis *World Health Organization* (WHO), sistem pelayanan kesehatan tidak semata-mata ditentukan oleh biaya yang dikeluarkan untuk pembiayaan kesehatan tetapi tergantung juga kepada sistem pelayanan yang berlaku bagi masyarakat. Data dunia baik negara maju dan berkembang 50%-90% obat-obatan yang dibeli dibayar *out-of-pocket*, dampak dari sistem pelayanan pengobatan yang tidak tepat paling dirasakan oleh masyarakat kurang mampu, yang akan semakin terdorong pada kemiskinan akibat tidak adanya perlindungan finansial terhadap kesehatan. Hal tersebut tidak lepas dari peran pemerintah dengan mendukung ketersediaan sarana dan prasarana serta sumber daya kesehatan yang memadai sehingga dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat. Faktor lain yang juga berpengaruh besar yaitu pola hidup masyarakat dalam memelihara, dan melindungi diri dari lingkungannya. Pelayanan kesehatan di masyarakat dapat ditemukan di berbagai tempat seperti puskesmas, rumah sakit, apotek, dan klinik baik milik pemerintah maupun swasta (WHO, 2006).

Tuntutan konsumen akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan pelayanan yang biasanya berorientasi pada produk obat saja, menjadi perubahan pelayanan baru yang berorientasi pada konsumen (Surahman & Husen, 2011). Dampak dari tidak dilaksanakannya kegiatan pelayanan kefarmasian adalah dapat terjadi kesalahan pengobatan/*medication error* (Depkes RI, 2014). Pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen. Kepuasan ini berfungsi sebagai indikator terhadap perilaku konsumen yang berhubungan dengan kesehatan.

Di Purwokerto terdapat 10 klinik kesehatan yang terdiri dari rawat inap, rawat jalan dan berorientasi pada klinik pratama. Terbagi atas empat wilayah yaitu, wilayah bagian timur terdapat 4 klinik, wilayah bagian selatan

terdapat 4 klinik, wilayah bagian barat untuk saat ini belum ada, dan wilayah utara 2 klinik (Dinkes,2015). Berdasarkan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian di apotek kota Yogyakarta, ditemukan hasil bahwa pada kuadran tiga dengan dimensi *reliability*(3,05),*responsiveness*(3,24) dan *assurance*(3,20) adalah tidak puas,hal ini menunjukkan bahwa ketiga dimensi tersebut termasuk dalam prioritas rendah dan perlu diperbaiki untuk meningkatkan pelayanan (Baroroh,2014). Penelitian yang sama dilakukan di apotek di daerah Tegal oleh Didik *et al* (2010) menunjukkan bahwasanya dari 400 responden yang diuji di 5 apotek berbeda memberikan hasil nilai korelasi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian di apotek rata-rata sebesar 0,80 yang menandakan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan adalah puas.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian evaluasi mutu pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan konsumen di klinik kota purwokerto, dengan menggunakan metode *Service and Quality*(*serqqual*) dengan parameter yang diteliti meliputi kehandalan, ketanggapan, kepastian, empati, dan bukti fisik (Parasuraman *et al.*, 1991).

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah gambaran bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Klinik Swasta Purwokerto?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka dapat diketahui tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Klinik Swasta Purwokerto.

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan pembelajaran penulis dibidang penelitian ilmiah dengan latar belakang pendidikan penulis.

2. Bagi akademik

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan ilmu pengetahuan dan informasi dalam penelitian selanjutnya.

3. Bagi klinik

Sebagai acuan untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen.

