

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat disingkat Puskesmas, adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Puskesmas dipimpin oleh seorang kepala Puskesmas yang bertanggung jawab kepada Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota (Permenkes RI, 2014).

Pelayanan kefarmasian adalah bentuk pelayanan dan tanggung jawab langsung profesi apoteker dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Menkes RI, 2004). Menurut Peraturan perundang-undangan 51 tahun 2009 pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien, serta dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. (Permenkes RI, 2016)

Agar standar pelayanan kefarmasian dapat mencapai standar keberhasilan diperlukan kerja sama antar lintas terkait agar pelayanan kefarmasian di Puskesmas semakin optimal dan dapat dirasakan manfaatnya oleh pasien dan masyarakat yang akhirnya dapat meningkatkan citra Puskesmas dan kepuasan pasien atau masyarakat (Permenkes RI, 2016).

Tingkat kepuasan pasien diukur dari 5 dimensi *SERVQUAL* yakni dimensi kehandalan (*reliability*) terkait pemberian informasi obat oleh pasien, ketanggapan (*responsiveness*) terkait kecepatan pelayanan resep, jaminan (*assurance*) kelengkapan obat dan harga obat, empati (*emphaty*) yakni keramahan petugas kefarmasian terhadap pasien dan bukti fisik (*tangible*) merupakan kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu serta petugas kefarmasian (Siagian, 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh (Rahmawati & Wahyuningsih, 2016) dengan judul "Faktor Pelayanan Kefarmasian Dalam Peningkatan Kepuasan Pasien di Pelayanan Kesehatan" didapatkan hasil sebanyak 85% pasien merasa puas terhadap keramahan yang ditunjukkan oleh petugas kefarmasian dan pasien merasa dihargai, sehingga membuat mereka ingin melakukan kunjungan kembali lagi untuk menggunakan jasa rumah sakit.

Penelitian yang dilakukan oleh (Hayati & Marwati, 2019) dengan judul "Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSUD Pembalah Batung Amuntai Kecamatan Amuntai Tengah" hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan yaitu diantaranya *reability* (kehandalan) dengan nilai

$p=0.031$, *responsiveness* (daya tanggap) dengan nilai $p=0.027$, *assurance* (jaminan pelayanan) dengan nilai $p=0.014$, *tangibel* (bukti langsung) $p=0.032$, *empathy* (sikap petugas) $p=0.040$ dengan nilai $P < 0,05$

Penelitian yang dilakukan (Susilo *et al.*, 2019) dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Gunung Jati Kota Cirebon” didapatkan hasil bahwa rata-rata poin kehandalan 69,53%, ketanggapan 68,8%, keyakinan 79,5%, empati 59,93%, dan fasilitas berwujud 66,25%. Secara keseluruhan nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian sebesar 68,8% dengan kategori puas.

Studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 27 Maret di Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang data kunjungan pasien rawat ralan Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang 3 bulan Terakhir Desember 2019 – Februari 2020 secara keseluruhan sejumlah 4.685 orang. Berdasarkan hasil wawancara singkat peneliti terhadap 5 orang pasien rawat jalan yang sedang menunggu pelayanan resep. Terdapat 2 orang pasien yang mengatakan ruang tunggu yang terlalu sempit, waktu tunggu yang lumayan lama untuk mendapatkan obat dan 3 orang pasien mengatakan obat yang dibutuhkan terkadang tidak tersedia di instalasi farmasi sehingga mengharuskan pasien membeli obat di apotik lain.

Puskesmas Getasan merupakan unit pelayanan pertama dengan pelayanan obat yang dipusatkan di Instalasi Farmasi. Pelayanan kesehatan yang berkualitas memiliki korelasi dengan kepuasan pasien sebagai

pelanggan. untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang baik perlu di lakukan evaluasi kinerja Puskesmas Getasan yang juga mempunyai misi yaitu: Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang professional, bermutu, terjangkau, merata dan berkeadilan. Serta mempunyai filosofi Kepuasan Pelanggan adalah Kepuasan Kami yang artinya Puskesmas Getasan harus tanggap dan fokus terhadap pelayanan kepada pasien.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik meneliti tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang berdasarkan 5 dimensi yaitu dimensi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responseveness*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*) dan jaminan (*assurance*)?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Getasan, Kabupaten Semarang pada bulan Juli 2020.

2. Tujuan Khusus

Mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi rawat jalan berdasarkan 5 dimensi

kehandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi empati (*empathy*), dimensi bukti fisik (*tangible*) dan dimensi jaminan (*assurance*) di Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang pada bulan Juli tahun 2020.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Puskesmas

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dan informasi bagi tenaga kesehatan dalam usaha perbaikan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.

2. Bagi Institusi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi untuk digunakan sebagai ilmu pengetahuan tentang kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan Farmasi di Puskesmas.

3. Bagi Peneliti

Sebagai gambaran untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai tingkat kepuasan khususnya tentang manajemen pelayanan kefarmasian