

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut (Permenkes no 74 tahun 2016) tentang Standar pelayanan kefarmasian di puskesmas. Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

Pelayanan kefarmasian dalam puskesmas tentunya tidak lepas dari peran tenaga kesehatan terutama tenaga kefarmasian, tenaga kefarmasian yang terdiri atas apoteker, dan tenaga teknis kefarmasian. Fungsi dari tenaga kefarmasian seperti yang telah ditetapkan yaitu melakukan pengendalian sediaan mutu farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan, dan pendistribusian atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional (Pasaribu, 2019). Pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan hal yang tidak bisa terpisahkan dalam melaksanakan upaya kesehatan. Tingkat kepuasan pasien adalah perasaan pasien yang timbul dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah membandingkan dengan apa

yang dirasakan. Tingkat kepuasan pasien ditinjau dari lima dimensi *servQual* yakni dimensi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan

(*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangible*) (Bunet et al., 2020).

Model *servqual* (*service quality*) merupakan pendekatan yang paling terkenal untuk mengukur kepuasan pelanggan yang dapat digunakan di antara industri perbankan, pendidikan, dan pelayanan kesehatan. Keuntungan dari metode ini termasuk kenyataan bahwa itu telah diakui sebagai standar untuk kualitas pelayanan, itu berlaku untuk semua situasi pelayanan, bahwa instrumen memiliki berbagai dimensi, prosedur analitik standar membuatnya lebih mudah untuk menginterpretasikan hasil, itu itu dapat menentukan harapan dan kepuasan pelanggan dengan layanan yang diberikan, dan dapat mengidentifikasi karakteristik yang memerlukan perbaikan (Nangaro *et al.*, 2019).

Waktu pelayanan di instalasi farmasi Puskesmas Bergas hari Senin sampai dengan hari Sabtu. Operasionalnya dari jam 07:00-13:30. Jumlah petugas untuk instalasi farmasinya terdiri dari dua orang yaitu apoteker dan TTK (Tenaga Teknik Kefarmasian). Rata – rata jumlah pengunjung rawat jalan di instalasi farmasi berkisar antara 40 sampai 60 pasien dalam satu harinya.

Fasilitas yang ada di sekitar instalasi farmasi selain ruang tunggu juga terdapat tempat cuci tangan. Di ruang tunggu instalasi farmasi terdapat kekurangan fasilitas tempat duduk sehingga sebagian pasien ada yang berdiri ketika menunggu pelayanan obat.

Berdasarkan studi pendahuluan terhadap 10 orang pasien di Puskesmas Bergas dengan metode wawancara didapatkan keluhan pada ruang tunggu yang tidak memadai, waktu tunggu relatif lama. Tempatnya yang strategis sehingga banyak pengunjung, dengan banyaknya pengunjung apakah pelayanannya memuaskan atau tidak. Berdasarkan urain latar belakang di atas maka penulis tertarik ingin melakukan penelitian dengan judul : “Analisis

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Puskesmas Bergas” agar memperoleh informasi dan hasil yang jelas serta penemuan baru tentang bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian yang di berikan oleh petugas kefarmasian di Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah profil atau gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di instalasi Farmasi Puskesmas Bergas?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan 5 dimensi yaitu, keandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), bukti langsung/fisik (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), dan empaty (*emphaty*)?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini dibedakan menjadi 2 yaitu, tujuan umum dan tujuan khusus.

1. Tujuan Umum

Menggambarkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi Puskesmas Bergas.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Puskesmas Bergas.
- b. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien yang dapat dilihat dari 5 dimensi yaitu, keandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), bukti langsung/fisik (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), dan empaty (*emphaty*).

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis / Peneliti

Diharapkan sebagai pengetahuan, pengalaman dan pemahaman tentang pelayanan kefarmasian di puskesmas. Dan dapat menerapkan teori-teori yang telah di dapatkan selama perkuliahan.

2. Bagi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu dari proses pelayanan kefarmasian.

3. Bagi Instansi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan literatur refrensi, dan bahan bacaan untuk menambah pengetahuan bagi peneliti yang akan datang, mahasiswa lain dan juga masyarakat.