

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

WHO (2022) merumuskan dalam cakupan sangat luas bahwa kesehatan merupakan keadaan yang sempurna baik fisik, mental maupun sosial, tidak hanya terbebas dari penyakit atau kelemahan/cacat. Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang menjalani kehidupan yang produktif secara sosial dan ekonomi. Tidak hanya perseorangan, keluarga atau kelompok, tetapi juga oleh masyarakat secara keseluruhan. Salah satu upaya yang dinilai mempunyai peranan cukup penting adalah upaya penyelenggaraan kesehatan yaitu setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah dan atau masyarakat (Sari Amelia *et al.*, 2019).

Berdasarkan Permenkes No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan dasar dengan jangkauan seluruh kalangan masyarakat, sehingga pelayanan puskesmas yang bermutu menjadi salah satu faktor penentu upaya peningkatan status kesehatan masyarakat.

Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan

sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Munawir *et al.*, 2019).

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. Adanya tuntutan pasien akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan perluasan pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi kepada (*patient oriented*) dengan filosofi *pharmaceutical care* (Andriani *et al.*, 2022). Dalam 30 tahun terakhir, terjadi perkembangan paradigma profesi apoteker dari *drug oriented* menjadi *patient oriented*. Dengan adanya perkembangan paradigma ini, maka apoteker dituntut untuk memberikan pelayanan kefarmasian dan mengambil keputusan dengan memperhatikan keadaan pasien (Prabandari *et al.*, 2018).

Kepuasan pasien merupakan suatu kondisi di mana keinginan, harapan, dan kebutuhan dapat terpenuhi, apabila puskesmas mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas dan dapat memenuhi kebutuhan pasien, maka akan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi indikator utama dari standar ukuran mutu pelayanan di suatu Puskesmas. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak pada jumlah kunjungan di suatu Puskesmas. Pasien yang berkunjung diharapkan selalu meningkat seiring dengan berjalannya waktu, sehingga tuntutan terhadap mutu pelayanan akan

senantiasa meningkat, termasuk dari peserta jaminan kesehatan. Kepuasan atas pelayanan juga akan mempengaruhi harapan pasien untuk memperoleh pelayanan yang sama (Tiadeka *et al.*, 2021). Pernyataan hasil dari Amelia *et al* (2022) menjelaskan adanya kepuasan pasien berkaitan erat dengan mutu pelayanan. Layanan luar biasa terbukti menjadi tingkat kepuasan pasien.

Kinerja dan kualitas pelayanan yang tinggi merupakan faktor terpenting tercapainya kepuasan pasien. *Service quality* merupakan konsep pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan atau jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) dan tampilan fisik atau berwujud (*tangibles*). Berdasarkan lima dimensi tersebut akan diketahui ada tidaknya pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan juga dapat diketahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien (Susanto *et al.*, 2021).

Hasil studi pendahuluan berdasarkan wawancara dengan apoteker yang bertugas di rawat jalan Puskesmas Wonosobo pada tanggal 12 November 2022 bahwa terdapat 2 petugas yang bekerja di bagian rawat jalan yaitu apoteker dan asisten apoteker, apoteker mengatakan untuk sarana dan prasarana yang tersedia sudah memenuhi standar yang ditetapkan menurut Permenkes No 43 tahun 2019 tentang pusat kesehatan masyarakat seperti terdapat ruang tunggu yang membuat pasien merasa nyaman, terdapat tempat pengambilan obat dan tempat menaruh resep, fasilitas sarana dan prasarana

yang tersedia, termasuk keamanan lingkungan. Untuk pasien yang berkunjung dalam satu hari biasanya mencapai 100 atau lebih pasien dengan rata-rata waktu tunggu pada resep racikan kurang dari 15 menit dan resep yang non racikan kurang dari 10 menit. Kemudian apoteker juga menyebutkan bahwa terdapat hambatan dalam proses pelayanan obat dikarenakan keterbatasan tenaga dan banyaknya pasien sehingga banyak resep yang masuk. Apoteker juga menambahkan hal yang perlu di tingkatkan dalam pelayanan adalah menambah jumlah tenaga.

Berdasarkan uraian diatas disebutkan terdapat keterbatasan tenaga dalam proses pelayanan obat maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Wonosobo"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah yaitu :

1. Bagaimanakah gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Wonosobo?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Wonosobo berdasarkan persentase kelima dimensi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan atau jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) dan tampilan fisik atau berwujud (*tangibles*)?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Wonosobo

2. Tujuan Khusus

Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Wonosobo berdasarkan persentase kelima dimensi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan atau jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) dan tampilan fisik atau berwujud (*tangibles*).

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan memperoleh ilmu pengetahuan yang diperoleh saat perkuliahan.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi, dan menambah informasi mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien .

3. Bagi tenaga medis dan peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan dan pengetahuan peneliti mengenai pelayanan kefarmasian serta mampu menjadi bahan acuan dan inspirasi untuk peneliti selanjutnya.

4. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi masyarakat untuk menyampaikan harapan terkait pelayanan kefarmasian yang didapatkan.