

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif diwilayah kerjanya. Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diberikan oleh puskesmas kepada masyarakat untuk menjamin pelayanan yang bermutu dengan upaya peningkatan pada kesehatan masyarakat (Permenkes No 43 tahun 2019).

Standar pelayanan adalah pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan dalam rangka pelayanan yang bermutu, cepat, terjangkau, dan terukur (*Munawir et al., 2019*). Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman pelayanan dan acuan dalam memberikan penilaian kualitas pelayanan sesuai dengan janji kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang bermutu, cepat, mudah diakses dan terukur (*Nurlina et al., 2021*).

Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi yang bertujuan memperoleh hasil yang akurat guna meningkatkan kualitas hidup pasien. Kepuasan pasien merupakan hasil yang diharapkan dan dirasakan pasien terhadap pelayanan yang diterima, kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dianggap sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan

yang diberikan oleh puskesmas. Jika hasil kepuasan pasien baik berarti pelayanan yang diberikan instalasi farmasi juga sangat baik, namun bila hasilnya kurang memuaskan, berarti perlu dilakukan evaluasi khusus terhadap pelayanan instalasi farmasi yang diberikan oleh puskesmas atau pusat kesehatan tertentu (Andriani *et al.*, 2022).

Kepuasan pasien merupakan indikator utama yang mengukur standar mutu pelayanan pada suatu puskesmas. Kepuasan pasien yang rendah akan mempengaruhi jumlah kunjungan ke puskesmas. Jumlah kunjungan pasien diperkirakan akan terus meningkat dari waktu ke waktu, sehingga tuntutan terhadap mutu pelayanan akan terus meningkat, termasuk dari peserta jaminan kesehatan. Kepuasan pasien berkaitan erat dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang optimal akan menghasilkan pengalaman pasien yang positif dan jumlah kunjungan pasien juga diharapkan meningkat (Setya laksana *et al.*, 2021).

Kualitas pelayanan yang tinggi merupakan faktor terpenting dalam tanggapan yang baik, tidak hanya dalam hal kesembuhan fisik dari penyakit, tetapi juga dalam sikap, pengetahuan dan keterampilan pada petugas kefarmasian. Puskesmas memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, ketepatan waktu, daya tanggap dan ketersediaan fasilitas dan lingkungan fisik yang memadai. Kualitas layanan merupakan konsep untuk mengukur kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan atau jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*), kehandalan (*reliability*) dan tampilan fisik atau berwujud (*tangibles*).

Berdasarkan lima dimensi tersebut dapat mengetahui apakah kelima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan dapat mengetahui manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Biyanda, S. Antono, 2017)

Berdasarkan data penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Setiawan *et al.*, 2023) bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel yang memberikan informasi tentang pengobatan terhadap kepuasan pasien dalam meminum obat yang diresepkan. Kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan juga dapat dievaluasi berdasarkan kecepatan pemberian pelayanan oleh petugas, waktu pelayanan obat maksimal kepada pasien adalah 25 menit dengan resep dan 15 menit tanpa resep. Semakin cepat pelayanan diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan, ketidakpuasan yang dirasakan pasien timbul dari sikap dan perilaku petugas yang kurang ramah, waktu pelayanan yang lambat atau lama, komunikasi yang kurang antara petugas dengan pasien, dan kondisi lingkungan terutama ruang tunggu pasien yang tidak nyaman.

Hasil studi pendahuluan berdasarkan wawancara apoteker menjelaskan bahwa yang bertugas dirawat jalan puskesmas Karangrayung I terdapat 3 petugas yang bekerja yaitu 2 apoteker dan 1 asisten apoteker. Untuk kunjungan pasien setiap hari terjadi penumpukan pasien saat mengambil resep dengan rata-rata waktu tunggu pelayanan pada resep racikan dan resep non racikan lebih dari standar waktu tunggu yang ada dipuskesmas. Standar waktu tunggu pelayanan yang berada dipuskesmas pada resep racikan 15 menit dan

resep non racikan 10 menit. Kemudian apoteker menyebutkan bahwa hambatan dalam proses pelayanan obat terhambat dikarenakan keterbatasan tenaga dan banyaknya pasien sehingga banyak resep yang masuk. Hal ini menyebabkan beberapa pasien rawat jalan yang menunggu, mengeluhkan waktu tunggu yang lumayan lama untuk mendapatkan obat.

Berdasarkan uraian yang disampaikan diatas terdapat keterbatasan tenaga dalam proses pelayanan obat yang menyebabkan beberapa pasien mengeluh karena menunggu lumayan lama, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Karangrayung I".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

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

C. Tujuan penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan pasien dirawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pasien dirawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien dirawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan persentase dari lima dimensi ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan atau jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*), kehandalan (*reliability*), dan tampilan fisik atau berwujud (*tangibles*).

D. Manfaat penelitian

1. Bagi Peneliti

Diharapkan peneliti dapat memperluas wawasan dan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh saat perkuliahan.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan dapat menambah informasi mengenai kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian.

3. Bagi tenaga medis dan penelitian selanjutnya

Diharapkan dapat meningkatkan kemampuan dalam pelayanan kefarmasian dan dapat menjadi bahan acuan untuk peneliti selanjutnya.

4. Bagi Masyarakat

Diharapkan dapat menjadi acuan bagi masyarakat untuk menyampaikan harapan dalam pelayanan kefarmasian yang diperoleh.

