

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan di Indonesia terus berkembang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan akses kesehatan yang berkualitas. Namun, tantangan dalam mutu pelayanan masih menjadi perhatian utama, terutama dalam layanan kesehatan tingkat pertama. Laporan Kementerian Kesehatan RI (2023) menyebutkan bahwa akses pelayanan kesehatan telah meningkat, namun masih ditemukan masalah terkait kepuasan pasien, seperti waktu tunggu yang lama, keterbatasan sumber daya manusia, dan kurang optimalnya komunikasi dalam pemberian layanan. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan mutu secara berkelanjutan di berbagai lini pelayanan kesehatan.

Fasilitas kesehatan primer, seperti puskesmas, berperan sebagai ujung tombak dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Puskesmas tidak hanya menjadi tempat pertama masyarakat mencari layanan kesehatan, tetapi juga menjadi garda terdepan dalam upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Kinerja fasilitas kesehatan primer sangat memengaruhi keberhasilan sistem kesehatan secara keseluruhan. Oleh karena itu, memastikan pelayanan yang berkualitas di puskesmas adalah langkah penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem kesehatan nasional. World Health Organization. (2021).

Pelayanan yang disediakan oleh fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), seperti puskesmas, klinik, atau praktik dokter mandiri, meliputi pelayanan promotif (edukasi kesehatan masyarakat, seperti penyuluhan tentang pola hidup sehat, kegiatan posyandu, termasuk pemeriksaan tumbuh kembang anak, kampanye kesehatan, seperti tentang kebersihan lingkungan dan pencegahan penyakit menular). Pelayanan preventif (imunisasi anak dan dewasa, pemeriksaan kesehatan berkala (skrining penyakit, seperti diabetes atau

hipertensi), pengendalian penyakit menular, seperti malaria, TB, dan hiv/aids, konseling kesehatan termasuk konseling gizi dan kesehatan reproduksi). Pelayanan kuratif (pemeriksaan dan pengobatan dasar penyakit, penanganan kegawatdaruratan medis, rawat jalan untuk penyakit umum atau kronis, pelayanan farmasi, termasuk pemberian obat sesuai resep). Pelayanan rehabilitative (pemulihan kesehatan pasca-pengobatan atau operasi, fisioterapi untuk gangguan fisik tertentu, dukungan psikososial untuk pasien dengan kondisi kronis atau terminal). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022).

Pelayanan farmasi di puskesmas memiliki peranan strategis sebagai salah satu komponen utama pelayanan kesehatan. Menurut World Health Organization (WHO), pelayanan farmasi yang baik tidak hanya mencakup ketersediaan obat, tetapi juga melibatkan edukasi pasien mengenai penggunaan obat, pengelolaan obat yang efektif, dan pemberian informasi yang jelas kepada pasien. Di puskesmas, pelayanan farmasi mencerminkan kualitas keseluruhan pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan farmasi dapat diukur melalui beberapa dimensi, seperti tangibilitas (fasilitas dan kenyamanan), keandalan (konsistensi layanan), ketanggapan (responsif terhadap kebutuhan pasien), jaminan (kepercayaan dan kompetensi petugas), serta empati (perhatian terhadap pasien). Dimensi-dimensi ini penting untuk dievaluasi guna memahami tingkat kepuasan pasien dan menemukan peluang perbaikan. Kemenkes RI. (2022)

Pelayanan farmasi merupakan salah satu aspek penting dalam sistem pelayanan kesehatan, terutama dalam puskesmas sebagai fasilitas kesehatan primer. Mutu pelayanan farmasi adalah ukuran sejauh mana pelayanan farmasi dapat memenuhi kebutuhan pasien secara efektif, efisien, dan berkualitas tinggi. Mutu pelayanan farmasi tidak hanya mencakup aspek ketersediaan obat tetapi juga pelayanan konsultasi, informasi penggunaan obat, serta interaksi antara petugas farmasi dan pasien. Ada beberapa dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan farmasi, yaitu bukti fisik (*Tangibles*)

Aspek fisik seperti fasilitas, peralatan, kebersihan lingkungan, dan penampilan petugas farmasi, Keandalan (*Reliability*) Kemampuan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat dipercaya, Ketanggapan (*Responsiveness*) Kecepatan dan kesiapan petugas farmasi dalam merespons kebutuhan pasien, Jaminan (*Assurance*) Pengetahuan, kompetensi, serta kemampuan petugas farmasi dalam memberikan jaminan keamanan pelayanan kepada pasien, Empati (*Empathy*) Perhatian dan perhatian petugas farmasi terhadap kebutuhan individu pasien secara khusus. (WHO 2021).

Mutu pelayanan farmasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan keberhasilan pengobatan. Kepuasan pasien dalam pelayanan farmasi dipengaruhi oleh faktor seperti komunikasi yang efektif, konsultasi dengan petugas farmasi, serta akses cepat dan akurat terhadap informasi tentang penggunaan obat. Dalam penelitian tentang Service Quality dimensi mutu seperti tangibilitas, reliabilitas, responsivitas, jaminan, dan empati dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam layanan kesehatan. Mutu pelayanan farmasi juga berkaitan dengan keberhasilan pengobatan. Pasien yang mendapatkan penjelasan yang jelas mengenai dosis, cara penggunaan obat, serta potensi efek samping dari petugas farmasi cenderung lebih patuh dalam mengikuti terapi. Hal ini dapat meningkatkan efektivitas pengobatan, mengurangi risiko resistensi antibiotik, serta menghindari komplikasi pengobatan. Berdasarkan penelitian WHO, edukasi farmasi yang baik dapat meningkatkan kesadaran pasien tentang pengobatan dan meminimalkan risiko kesalahan pengobatan. (Parasuraman et al. (1988).

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, puskesmas memegang peranan penting sebagai fasilitas kesehatan primer yang menjadi ujung tombak bagi masyarakat. Salah satu aspek krusial dalam pelayanan puskesmas adalah pelayanan farmasi, yang berkaitan langsung dengan ketersediaan obat, konsultasi penggunaan obat, serta komunikasi antara petugas farmasi dan pasien. Namun, terdapat beberapa

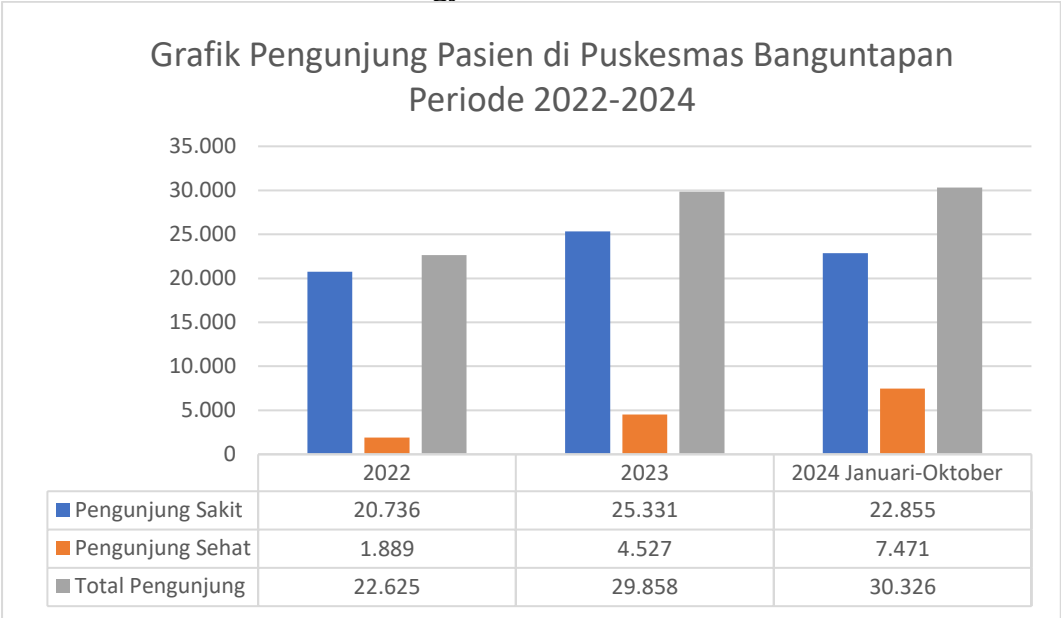
permasalahan dalam pelayanan farmasi yang sering kali muncul di Puskesmas Banguntapan 3, Yogyakarta. Pelayanan farmasi di puskesmas merupakan salah satu komponen penting dalam sistem pelayanan kesehatan tingkat pertama. Mutu pelayanan farmasi yang baik tidak hanya mendukung efektivitas pengobatan tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pemerintah. Di Puskesmas Banguntapan 3 Yogyakarta, meskipun upaya peningkatan mutu pelayanan telah dilakukan, masih terdapat beberapa permasalahan yang perlu perhatian serius.

Dimensi *reability* (keandalan) seperti ketersediaan obat tidak konsisten (pasien sering kali menemukan obat yang dibutuhkan tidak tersedia di puskesmas. Hal ini dapat mempengaruhi keberhasilan pengobatan dan membuat pasien harus mencari alternatif di apotek lain, yang tidak selalu efektif), Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) seperti waktu tunggu panjang (pasien sering kali harus menunggu dalam waktu lama untuk mendapatkan pelayanan farmasi, yang mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan mereka), Dimensi *assurance* (jaminan) komunikasi terbatas antara petugas farmasi dan pasien (edukasi penggunaan obat oleh petugas farmasi sering kali kurang optimal, sehingga pasien tidak mendapatkan penjelasan tentang cara penggunaan obat, dosis, serta efek sampingnya), Dimensi *tangibles* (bukti fisik) seperti fasilitas tempat duduk kurang memadai sehingga banyak pasien menunggu diluar, Dimensi *emphaty* (empati) seperti petugas farmasi belum sepenuhnya memberikan perhatian lebih terhadap pasien sehingga pasien merasa terabaikan.

Penelitian ini difokuskan pada menggambarkan kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu pelayanan farmasi yang meliputi aspek-aspek berikut adalah bukti fisik (*Tangibles*) menilai kondisi fasilitas, peralatan, kebersihan lingkungan, dan penampilan petugas farmasi yang mempengaruhi kenyamanan pasien dalam menerima layanan farmasi, keandalan (*Reliability*) menggali sejauh mana petugas farmasi dapat memberikan

pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan dalam pelayanan, ketanggapan (*Responsiveness*) mengukur sejauh mana petugas farmasi dapat merespons kebutuhan dan permintaan pasien secara cepat dan efektif, jaminan (*Assurance*) menilai pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan petugas farmasi dalam memberikan jaminan keamanan pelayanan kepada pasien, empati (*Empathy*) mengidentifikasi sejauh mana petugas farmasi menunjukkan perhatian, kepedulian, dan komunikasi yang baik kepada pasien. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kepuasan pasien dalam dimensi mutu pelayanan farmasi, mengidentifikasi kelemahan yang perlu diperbaiki, serta memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen Puskesmas Banguntapan 3 untuk meningkatkan kualitas pelayanan farmasi. Dengan peningkatan mutu pelayanan farmasi, diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, efektivitas pengobatan, serta kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Berikut ini jumlah kunjungan pasien di instalasi farmasi puskesmas banguntapan 3 yogyakarta yakni periode 2022, 2023,2024

**Grafik 1.1 Kunjungan Pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Banguntapan 3 Yogyakarta Periode 2022-2024**



Sumber : Bagian Tata Usaha Puskesmas Banguntapan 3 Yogyakarta

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis terdorong untuk meneliti mengenai “Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Mutu Pada Pelayanan Farmasi Di Puskesmas Banguntapan 3 Yogyakarta”

## **B. Rumusan Masalah**

Gambaran Tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan unit farmasi di Puskesmas Banguntapan 3 Yogyakarta ditinjau dari lima dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui Gambaran mutu dan kepuasan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Banguntapan 3 Yogyakarta.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Menggambarkan kepuasan pasien pada pelayanan farmasi berdasarkan dimensi reliability (keandalan)
- b. Menggambarkan kepuasan pasien pada pelayanan farmasi berdasarkan dimensi responsiveness (ketanggapan)
- c. Menggambarkan kepuasan pasien pada pelayanan farmasi berdasarkan dimensi assurance (jaminan).
- d. Menggambarkan kepuasan pasien pada pelayanan farmasi berdasarkan dimensi empathy (jaminan)
- e. Menggambarkan kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi berdasarkan dimensi tangibles (bukti fisik).

## D. Manfaat

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan informasi yang dapat digunakan sebagai masukan ilmu pengetahuan serta acuan pengembangan penelitian tentang Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Mutu Pada Pelayanan Farmasi Di Puskesmas Banguntapan 3 Yogyakarta sehingga perbaikan mutu pelayanan Farmasi menyebabkan kepuasan terhadap layanan kesehatan akan meningkat.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Manfaat Bagi Puskesmas

Sebagai bahan referensi pertimbangan serta evaluasi bagi puskesmas untuk mengambil kebijakan dalam meningkatkan mutu pelayanan Farmasi.

#### b. Manfaat Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat membantu untuk memperoleh kenyamanan bagi pasien mendapatkan pelayanan Farmasi.

#### c. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian menambah referensi perpustakaan yang dapat berguna bagi siapa saja yang membutuhkan.

### 3. Keaslian Peneliti Pendukung

| No | Nama Peneliti     | Judul Penelitian                                                                                 | Sampel Penelitian                                                                    | Metode Analisis           | Tempat Penelitian                     | Metode Pengambilan Data | Hasil Penelitian                                                                                                          |
|----|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Aryani,dkk (2015) | Analisa kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit | Pasien yang menggunakan pelayanan rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit islam | <i>Purposive sampling</i> | Rumah sakit islam ibnu sina pekanbaru | kuesioner               | Berdasarkan hasil penelitian ini, kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit ibnu sina pekanbaru |

|   |                  |                                                                                                          |                                                                     |                           |                    |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                  | islam ibnu sina pekanbaru                                                                                | ibnu sina pekanbaru                                                 |                           |                    |           | yaitu berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang analisa kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit ibnu sina pecan baru diketahui bahwa IFRS rumah skit ibnu sina pekanbaru belum memenuhi harapan pasien rawat jalan.                                                                                                                |
| 2 | Juniarsih (2015) | Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas adiwarna menggunakan metode servqual | Pasien yang menggunakan pelayanan kefarmasian di puskesmas adiwarna | <i>Purposive sampling</i> | Puskesmas adiwarna | kuesioner | Berdasarkan hasil penelitian ini responden menyatakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian pada puskesmas adiwarna hal ini sesuai dengan kategori pengukuran ditunjukan oleh gap yang bernilai positif (+). Pada peringkat pertama pada dimensi kehandalan dengan nilai gap (+0,44), peringkat kedua pada dimensi ketanggapan dengan nilai gap (+43), peringkat ketiga pada |



|   |                      |                                                                                |                                                                      |                           |                     |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                      |                                                                                |                                                                      |                           |                     |           | dimensi jaminan dengan nilai gap (+0,31), peringkat keempat pada dimensi empati dengan nilai gap (0,29), dan peringkat kelima pada dimensi bukti fisik dengan nilai gap (+0,07).                                                                                                                                                                                                           |
| 3 | Wisudaningsih (2021) | Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas dukuhwaru | Pasien yang menggunakan pelayanan kefarmasian di puskesmas dukuhwaru | <i>Purposive sampling</i> | Puskesmas dukuhwaru | kuesioner | Berdasarkan hasil penelitian ini mengenai gambaran pelayanan kefarmasian pasien di puskesmas dukuhwaru menyatakan kepuasan dilihat dari dimensi <i>reliability</i> , mendapatkan skor 3,94, dimensi <i>responsiveness</i> , mendapatkan skor 3,97, dimensi <i>assurance</i> mendapatkan skor 4,00, dimensi <i>emphaty</i> mendapatkan skor 3,92 dan <i>tangible</i> mendapatkan skor 3,94. |