

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas menyebutkan bahwa 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 di wilayah kerjanya (Kemenkes RI, 2016)

Pelayanan kefarmasian yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Novaryatiin *et al.*, 2010 dalam Chusna *et al.*, 2018). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No 74 Tahun 2016, 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.

Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas agar mencapai keberhasilan diperlukan komitmen dan kerja sama semua pemangku kepentingan terkait. Hal tersebut akan menjadikan 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 (Departemen Kesehatan RI, 2016 dalam Chusna *et al.*, 2018)

Setiap Puskesmas membutuhkan survei kepuasan untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan yang dirasakan pasiennya. Pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan. Survei kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang lain (Chusna *et al.*, 2018)

Penelitian yang dilakukan oleh Biyanda (2017) tentang Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang dengan responden sebanyak 100 menyatakan bahwa hasil pengukuran persentase tingkat kepuasan pasien pada dimensi tangibles (bukti fisik) adalah 81,94%, Dimensi realibility (kehandalan) adalah 79,36%, dimensi responsiveness (daya tanggap) adalah 77.00%, dimensi assurance (jaminan) adalah 79.44% dan dimensi empathy (empati) adalah 80.88.

Berdasarkan studi pendahuluan terhadap 10 orang pasien di Puskesmas Tuntang dengan metode wawancara di dapatkan keluhan pada ruang tunggu yang sempit, waktu tunggu yang relative lama, serta letak Puskesmas Tuntang berada di pinggir jalan raya sehingga menjadi alasan banyak penduduk yang memilih berobat di puskesmas dengan biaya pengobatan yang gratis dengan jarak yang dekat. Serta belum pernah dilakukannya penelitian di Puskesmas Tuntang tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dan tempatnya yang strategis sehingga banyak pengunjung, dengan adanya

banyaknya pengunjung apakah pelayanannya memuaskan. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tuntang.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Farmasi di Instalasi Farmasi Puskesmas Tuntang Kabupaten Semarang?

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tuntang, Kabupaten Semarang.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tuntang dilihat dari dimensi kehandalan (*reliability*).
- b. Untuk mengetahui kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tuntang dilihat dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*).
- c. Untuk mengetahui kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tuntang dilihat dari dimensi jaminan (*assurance*).
- d. Untuk mengetahui kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tuntang dilihat dari dimensi empati (*emphaty*).
- e. Untuk mengetahui kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tuntang dilihat dari dimensi bukti fisik (*tangible*).

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Tuntang, Kabupaten Semarang sehingga dapat menerangkan dan mempunyai pengetahuan teoritis dalam kasus nyata di lapangan, dan sebagai referensi penelitian sejenis dan dapat memberikan bukti empirik sebagai kontribusi ilmiah bidang pelayanan jasa kesehatan.

##### **2. Bagi Puskesmas**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan sebagai dasar pertimbangan dalam usaha perbaikan pelayanan kefarmasian di Puskesmas pada umumnya dan diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tuntang.

##### **3. Bagi Ilmu Pengetahuan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan informasi yang dapat digunakan bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang kepuasan pasien terhadap kualitas Pelayanan Farmasi di Puskesmas Tuntang.