

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama dengan memprioritaskan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Permenkes RI, 2019). Berdasarkan kemampuan pelayanan, puskesmas dikategorikan menjadi 2 yaitu, puskesmas rawat inap dan puskesmas non rawat inap (Permenkes RI, 2019). Kegiatan yang harus diselenggarakan puskesmas dalam melaksanakan unit kesehatan masyarakat dan unit kesehatan perorangan yaitu, manajemen puskesmas, pelayanan keperawatan kesehatan masyarakat, kunjungan keluarga, pelayanan laboratorium serta pelayanan kefarmasian (Permenkes RI, 2019).

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan yang secara langsung bertanggung jawab kepada pasien, yang berhubungan dengan sediaan farmasi yang bertujuan untuk mencapai hasil terapeutik yang pasti dalam meningkatkan kualitas hidup pasien. Penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di puskesmas dilaksanakan dalam unit pelayanan berupa ruang farmasi (Permenkes RI, 2016). Tuntutan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan perluasan pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi kepada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*) (Permenkes RI, 2016).

Dalam merealisasikan pelayanan kefarmasian harus berpedoman dengan standar pelayanan kefarmasian yang diatur oleh pemerintah dalam peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 74 Tahun 2016. Standar pelayanan kefarmasian di puskesmas adalah tolok ukur yang dijadikan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam penyelenggaraan pelayanan kefarmasian yang meliputi pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai serta

pelayanan farmasi klinik (Permenkes RI, 2016). Pelayanan kefarmasian yang bermutu adalah pelayanan yang dapat mewujudkan kepuasan terhadap pasien dengan menerapkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Permenkes RI, 2016). Standar minimal untuk kepuasan pasien yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 yaitu diatas 95% (Permenkes RI, 2016).

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler, dkk., 2016). Kepuasan adalah indikator penting dari kualitas layanan yang memiliki keterkaitan dalam pemberian layanan yang lebih efisien dalam memenuhi kebutuhan pasien. Ketidakpuasan terhadap sikap, perilaku, keramahan petugas, lamanya penebusan resep, peracikan obat serta kebersihan dan ketertiban lingkungan, hal tersebut akan memberikan dampak negatif pada kepuasan pasien dan menyebabkan minat pasien berobat kembali menjadi berkurang (Rizal, 2018).

Kepuasan dan pelayanan adalah dua hal yang tidak bisa dipisahkan, dengan adanya kepuasan pihak yang berkaitan dapat saling mengoreksi sudah sejauh mana peningkatan pelayanan yang diberikan (Kurniati, 2013). Menurut Tjiptono terdapat lima dimensi kualitas jasa yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen, meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti nyata (*tangible*) (Tjiptono, 2015).

Dalam penelitian Sari dkk. (2019) di instalasi farmasi RSUD Datu Beru Takengon menunjukkan kategori puas dengan presentase pada lima indikator yaitu kehandalan 91,8%, ketanggapan 55,1%, jaminan 64,3%, empati 53,1% dan bukti nyata 66,3%. Dalam penelitian yang dilakukan Yuliani dkk. (2017) di instalasi farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak di Kota Kupang Tahun 2015 menunjukkan kategori puas dengan presentase pada lima indikator yaitu kehandalan 88,22%, ketanggapan 88, 33%, jaminan 86, 39%,

bukti nyata 87, 63% dan empati 88, 45% dan dalam penelitian yang dilakukan Rohmah (2019) di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang menunjukkan kategori puas dengan presentase kehandalan 80%, ketanggapan 81, 03%, Jaminan 80, 93%, empati 79, 25% dan bukti nyata 80, 26%.

Berdasarkan studi pendahuluan jumlah kunjungan pasien rawat jalan di ruang farmasi Puskesmas Mandiraja 1 perbulan yaitu 2.058 pasien dengan rata-rata kunjungan perhari kurang lebih 69 orang. Dari hasil wawancara dengan tujuh pasien merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan dengan alasan petugas farmasi yang kurang ramah serta pemberian informasi obat masih belum diberikan secara lengkap. Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di ruang farmasi rawat jalan Puskesmas Mandiraja 1 karena pada instansi tersebut belum diketahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di ruang farmasi rawat jalan Puskesmas Mandiraja 1 ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Ruang farmasi rawat jalan Puskesmas Mandiraja 1.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi kehandalan (*Reliability*).
- b. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi ketanggapan (*Responsiveness*).

- c. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*).
- d. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi empati (*Empathy*).
- e. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi bukti nyata (*Tangible*).

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang aspek-aspek yang berhubungan dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian.

2. Bagi Instansi Puskesmas

Puskesmas dapat mengetahui sudah sejauh mana kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang telah diberikan dan dapat digunakan sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di puskesmas.

3. Bagi Institusi STIKes Ibnu Sina

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan dan referensi untuk penelitian selanjutnya dan memperkuat teori-teori yang berkaitan dengan kepuasan pasien

E. Penelitian Terdahulu

Tujuan dari penelitian terdahulu yaitu sebagai bahan acuan dan untuk mendapatkan perbandingan serta untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka peneliti mencantumkan penelitian terdahulu sebagai berikut :

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Metode	Hasil	Perbedaan
Yuliani dkk., (2017)	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Di Kota Kupang Tahun 2015	Metode Deskriptif	Menunjukkan kategori puas, dengan presentase kehandalan 88,22%, ketanggapan 88,33%, jaminan 86,39%, bukti nyata 87,63%, empati 88,45%.	Tempat penelitian, tahun penelitian dan teknik pengambilan sampel <i>acidental sampling</i> sedangkan pada penelitian terdahulu teknik yang digunakan <i>purposive sampling</i>
Sari, dkk., (2019)	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Datu Beru Takengon	Metode deskriptif dengan menggunakan data kuantitatif	Menunjukkan kategori puas dengan presentase kehandalan 91,8%, ketanggapan 55,1%, jaminan 64,3%, empati 53,1%, bukti nyata 66,3%	Tempat penelitian, tahun penelitian, teknik pengambilan sampel <i>acidental sampling</i> sedangkan penelitian terdahulu teknik yang digunakan <i>purposive sampling</i>
Rohmah, (2019)	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang	Metode pendekatan kuantitatif	Menunjukkan kategori puas dengan presentase kehandalan 80%, ketanggapan 81,03%, jaminan 80,93%, empati 79,25%, bukti nyata 80,26%	Tempat penelitian, tahun penelitian, metode pada penelitian ini cross sectional dan pada penelitian terdahulu pendekatan kuantitatif
Naibaho (2020)	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Bestari Kota Medan	Metode Survei Deskriptif	Menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase bukti nyata 92,67%, ketanggapan 86,96%, kehandalan 86,60%, jaminan 86,60%, dan empati 86,60%	Tempat penelitian, tahun penelitian, metode pada penelitian ini cross sectional, teknik pengambilan sampel <i>accidental sampling</i> sedangkan pada penelitian terdahulu menggunakan quota sampling