

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas merupakan suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat diwilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok . Puskesmas adalah unit pelaksana teknik dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan dikecamatan (Stevani et al., 2018).

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Pelayanan kefarmasian di puskesmas harus mendukung tiga fungsi pokok puskesmas yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat (Permenkes RI, 2016).

Standar kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas meliputi pengelolaan obat dan bahan medis habis pakai serta pelayanan farmasi klinis. Pelayanan farmasi klinis meliputi pengkajian resep, penyerahan dan pemberian informasi obat, pelayanan informasi obat (PIO), konseling, ronde/visite pasien pada puskesmas rawat inap, pelayanan yang baik di Instalasi rawat jalan, pemantauan dan pelaporan efek samping obat (Permenkes, RI 2014). Upaya untuk mewujudkan pelayanan farmasi sesuai standar yang dilakukan semaksimal mungkin dengan senantiasa mengedepankan tanggung jawab profesi dalam upaya peningkatan kualitas hidup pasien hal penting yang harus dilakukan adalah dengan membangun pelayanan kefarmasian yang lebih baik dan dapat dirasakan oleh masyarakat secara umum, karena kualitas layanan adalah hak mutlak yang harus diperoleh oleh masyarakat Indonesia tidak pandang bulu (Stevani et al., 2018).

Tingkat kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah membandingkan dengan apa yang dirasakan. Tingkat kepuasan pasien ditinjau dari lima dimensi servqual yakni dimensi kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan pasien. Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan membantu pasien dan memenuhi permintaan mereka. Dimensi jaminan (*assurance*) adalah kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan rasa aman. Dimensi empati (*empathy*) adalah perhatian secara personal kepada konsumen. Dimensi berwujud (*tangible*) adalah sarana dan fasilitas fisik (Bunet et al, 2020).

Kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang disuguhkan oleh Puskesmas juga sangat baik. Namun jika kepuasan pasien yang dihasilkan tidak baik, berarti perlu dilakukan evaluasi khusus tentang pelayanan kefarmasian yang dilakukan di Puskesmas tertentu (Novaryatiin et al, 2018).

Hasil penelitian sebelumnya tentang tingkat kepuasan pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin terhadap pelayanan kefarmasian pada tahun 2018 disebutkan bahwa tingkat kepuasan pasien berada pada kategori puas dengan persentase 68,03% (Erna Prihandiwati et al 2018).

Puskesmas merupakan salah satu pusat pelayanan kesehatan primer bagi masyarakat. Berdasarkan kepada Peraturan Menteri Kesehatan No. 30 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas tersebut perlu diukur agar pelayanan yang diberikan senantiasa sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Puskesmas 1 Cilongok terdapat pelayanan rawat jalan yang mana melayani pasien yang berobat tidak lebih dari 24 jam pelayanan. Termasuk seluruh prosedur diagnostic dan terapeutik. Instalasi rawat jalan merupakan salah satu tempat pelayanan yang pertama, yang diharapkan dapat memberikan informasi yang jelas sebelum pasien mendapatkan tindakan atau pelayanan berikutnya (Rizqi 2020).

Tingkat kepuasan pada masyarakat dapat berbeda pada setiap individu. Penilaian kepuasan tergantung dari persepsi, latar belakang, dan pengalaman seseorang. Pada pelayanan kefarmasian, walaupun petugas farmasi telah memberikan pelayanan yang sama terhadap seluruh pasien tetapi tingkat kepuasan bisa saja berbeda. Pengukuran tingkat kepuasan pasien penting dilakukan sebagai peningkatan mutu pelayanan kefarmasian sehingga pasien merasa nyaman dan puas berobat di Puskesmas 1 Cilongok. Melalui penelitian tingkat kepuasan pasien, dapat diketahui sejauh mana pelayanan kefarmasian yang telah diselenggarakan apakah sudah atau belum memenuhi harapan masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, maka perlu dilakukan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Puskesmas 1 Cilongok.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di Puskesmas 1 Cilongok.

C. Tujuan

Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di Puskesmas 1 Cilongok.

D. Manfaat

1. Bagi peneliti

Sebagai sarana mengaplikasikan ilmu dalam bidang pelayanan kefarmasian di puskesmas yang diperoleh selama perkuliahan di Jurusan Farmasi STIKes Ibnu Sina Ajibarang.

2. Bagi instansi

Sebagai bahan evaluasi dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas 1 Cilongok.

3. Bagi institusi

Sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya dan menambah referensi kepustakaan.

Keaslian Penelitian

Penelitian Terdahulu

Dengan dicantumkanannya penelitian terdahulu memiliki tujuan sebagai perbandingan dan sebagai bahan acuan dan menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka peneliti mencantumkan penelitian terdahulu sebagai berikut:

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil	Perbedaan
1.	Prihandiwati Erna,dkk (2018)	Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin Terhadap Pelayanan Kefarmasian	Penelitian ini tergolong sebagai penelitian deskriptif. Metode pengumpulan sampel menggunakan consecutive sampling	Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa pasien di Puskesmas Pekauman Banjarmasin yang mendapatkan pelayanan kefarmasian secara keseluruhan memiliki nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien yaitu 68,03% yang berarti pasien merasa puas	Tempat Penelitian dan Metode Pengumpulan Sampel
2.	Sibrani Halim (2019)	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu penelitian yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang di analisis dengan menggunakan kuesioner. Popula si pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang mengambil obat di Puskesmas. Sampel penelitian	Hasil data dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan adalah sangat puas dengan persentase sebanyak 85,55%.	Tempat Penelitian dan Metode Pengumpulan Sampel

			yang diambil secara quota sampling yaitu sebanyak 100 orang.		
3.	Rizki Ahmad (2020)	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Puskesmas Sisir Kota Batu	Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Cara pengambilan sampel dengan metode <i>non-probability sampling</i> dengan teknik <i>purposive sampling</i> . Sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden.	Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi Puskesmas Sisir Kota Batu sebesar 80,12% dengan kategori puas.	Tempat Penelitian dan metode pengambilan sampel.
	Lanjutan Tabel 1.1				
4.	Lestari Dwi, dkk (2019)	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang	Metode penelitian menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan pengamatan secara langsung dengan cara membagikan kuisioner. Survei dilakukan pada pasien atau keluarga pasien yang menerima pelayanan obat di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang pada bulan April 2019. Data diolah menggunakan skala likert	hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang dalam kategori puas (77,63%)	Tempat Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian