

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Menurut Kementerian Kesehatan RI Nomor 75 Tahun 2014, Puskesmas atau Pusat Kesehatan Masyarakat merupakan fasilitas pelayanan dalam bidang kesehatan yang menyelenggarakan suatu upaya kesehatan masyarakat dan kesehatan perseorangan pada tingkat pertama yang lebih mengutamakan upaya preventif dan promotif agar mencapai tingkat dan derajat kesehatan pada masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerja serta lingkungannya. Pelayanan farmasi merupakan salah satu pelayanan di Puskesmas yang menjadi kewajiban dalam memenuhi standar pelayanan minimal. Berkaitan dengan hal tersebut, pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan secara langsung dan bertanggung jawab kepada para pasien yang berkaitan dengan ketersediaan farmasi dengan maksud untuk mencapai hasil yang jelas dan pasti untuk memenuhi peningkatan mutu kehidupan pasien (Kemenkes RI, 2016). Pelayanan kefarmasian yang baik dibutuhkan untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Pelayanan yang baik dalam bidang farmasi juga dapat meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan itu sendiri (Kemenkes RI, 2016).

Proses evaluasi mutu pelayanan bidang farmasi kepada masyarakat terdapat tiga indikator yang digunakan yaitu tingkat kepuasan pasien, dimensi waktu dalam pelayanan obat, dan adanya dokumen prosedur yang tetap

(Kemenkes RI, 2004). Penyelenggaraan di puskesmas akan berlangsung optimal serta memiliki mutu yang sangat baik apabila didukung dengan ketersediaan sumber daya manusia, ketersediaan kefarmasian yang memadai, dan standar operasional prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (Kemenkes RI, 2014).

Standar yang terpenuhi dalam pelayanan kefarmasian diharapkan dapat memenuhi harapan dari pasien. Harapan dari pasien juga dapat direpresentasikan sebagai kepuasan pasien. Kepuasan pasien digambarkan sebagai tingkat perasaan seseorang (pasien) berkaitan dengan perbandingan antara hasil atau kinerja yang dirasakan dengan yang diharapkan oleh seseorang (Sari, 2010). Kepuasan yang dirasakan oleh pasien sangat berkaitan dengan pandangan dan persepsi mereka terhadap harapan dan kualitas pelayanan farmasi yang diberikan oleh puskesmas tersebut. Pasien akan merasa puas jika hasil kinerja yang diterimanya sama atau bahkan lebih dari apa yang mereka harapkan.

Ketidakpuasan yang sering disampaikan oleh pasien adalah ketidakpuasan terhadap sikap, perilaku, keramahan petugas, keterlambatan pelayanan dokter, perawat, apoteker, petugas yang kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses penebusan resep dan peracikan obat, serta kebersihan dan ketertiban lingkungan. Hal tersebut akan berdampak negatif pada kepuasan pasien dan menurunkan minat pasien untuk berobat kembali di Puskesmas dan mengakibatkan turunnya citra dari puskesmas tersebut (Rizal, 2014).

Kepuasan pasien dapat diukur dengan membandingkan selisih antara penilaian kerja pelayanan dengan harapan pasien terhadap kinerja pelayanan. Menurut Kotler dan Armstrong (2001), terdapat lima dimensi dalam mutu pelayanan yang perlu diperhatikan yaitu diantaranya adalah dimensi *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti nyata) dan *emphaty* (empati). Kepuasan pasien yang menggunakan pelayanan kefarmasian merupakan gambaran hasil dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas. Kepuasan dalam penggunaan jasa pelayanan kefarmasian merupakan sikap dari pasien untuk menentukan arah serta tujuan akhir dalam proses memahami pemakaian obat secara tepat atau pembelian suatu produk obat, sehingga kepuasan pasien dalam menggunakan jasa pelayanan kefarmasian dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk melihat seberapa besar kepuasan pasien atas pelayanan kefarmasian (Pradipta, 2019).

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang saling berkaitan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak yang terkait dapat saling memperbaiki dan meningkatkan pelayanan yang diberikan agar menjadi lebih baik. Petugas memiliki peran yang penting dalam memberikan pelayanan farmasi. Dengan kata lain, pelayanan yang memuaskan adalah pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan ketentuan yang berlaku serta dapat memahami permintaan masyarakat terhadap pelayanan itu sendiri (Dahmiri, 2014).

Menurut penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Panaungi (2020) bahwa nilai presentase sebesar 61,30% pasien kurang puas terhadap pelayanan

kefarmasian di Puskesmas Minasatene Kabupten Pangkep dan jika dilihat berdasarkan indeks kepuasan pelanggan atau pengguna jasa kesehatan maka nilainya sebesar 0,81 – 1,00 dengan interpretasi sangat memuaskan. Hal ini menunjukkan kepuasan konsumen atau pasien selaku pengguna jasa di Puskesmas Kabupaten Pangkep memiliki penilaian yang kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan serta tidak berhubungan dengan kelima dimensi kepuasan *servequle*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Puksemas Minasatene masih belum memuaskan dikarenakan sarana dan prasana yang kurang mendukung. Ketidakpuasan pasien diakibatkan oleh kurangnya perlengkapan obat-obatan dan fasilitas yang kurang memadai serta tenaga medis yang kurang berkompeten di bidang pelayanan kefarmasian.

Menurut Badan Pusat Statistik Kota Surakarta (2020), jumlah penduduk di Kelurahan Purwosari Surakarta yaitu berkisar 12 ribu penduduk. Data tersebut menjadi dasar untuk melakukan penelitian di Puskesmas Purwosari Surakarta. Hal tersebut dikarenakan banyaknya jumlah pengunjung serta petugas yang dinilai cukup untuk melayani dengan baik sesuai standar pelayanan kefarmasian. Pelayanan yang baik ini akan meningkatkan rasa kepuasan para pasien.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Purwosari Surakarta. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui ketanggapan, keandalan, jaminan, bukti nyata dan empati

petugas farmasi yang ada di puskesmas terhadap kepuasan pasien, sehingga dapat diketahui sejauh mana puskesmas tersebut menerapkan pelayanan kefarmasian sesuai dengan standar.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yaitu menjelaskan masalah yang dibahas pada suatu penelitian. Pada penelitian ini rumusan masalah yang diambil yaitu:

- a. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Purwosari Surakarta berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*)?
- b. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Purwosari Surakarta berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*)?
- c. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Purwosari Surakarta berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*)?
- d. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Purwosari Surakarta berdasarkan dimensi bukti nyata (*tangibles*)?
- e. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Purwosari Surakarta berdasarkan dimensi empati (*emphaty*)?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Purwosari Surakarta berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*).
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Purwosari Surakarta berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*).
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Purwosari Surakarta berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*).
- d. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Purwosari Surakarta berdasarkan dimensi bukti nyata (*tangibles*).
- e. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Purwosari Surakarta berdasarkan dimensi empati (*emphaty*).

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang nantinya dapat bermanfaat bagi penulis sendiri, sehingga menjadi bekal apabila nantinya terjun langsung ke dunia kerja.

1.4.2. Bagi Universitas Sahid Surakarta

Penelitian ini bermanfaat sebagai ilmu tambahan atau bahan referensi baru yang ada di Perpustakaan Universitas Sahid Surakarta mengenai pelayanan kefarmasian di puskesmas.

1.4.3. Bagi Puskesmas

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk Puskesmas Purwosari Surakarta pada khususnya dan puskesmas lain pada umumnya dalam memperbaiki atau meningkatkan pelayanan kefarmasian di puskesmas.