

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Secara geografis, Indonesia merupakan negara kepulauan dimana lempeng tektonik Benua Asia, Benua Australia, Samudera Hindia, dan Samudera Pasifik bertabrakan. Sebagian besar pegunungan tua dan dataran rendah di wilayah Indonesia ini merupakan asal utama dari abu vulkanik yang membentang dari Sumatera hingga Sulawesi yang menyebabkan ayunan negatif berupa bencana alam (Toynbee, 1986).

Salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Barat, Kabupaten Bekasi merupakan salah satu dari tujuh kabupaten yang akan terkena dampak negatif banjir pada tahun 2021. Menurut Badan Penanggulangan Bencana Daerah, Jawa Barat merupakan salah satu zona merah yang rawan banjir. Hal ini disebabkan oleh keadaan topografi yang rendah antara 0-25 meter di atas permukaan laut, tanah yang mudah tererosi di selatan, dan 16 aliran sungai yang signifikan (Mahardika, *et al* 2022).

Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan langsung kepada pasien yang bertanggung jawab atas peracikan obat dengan tujuan mencapai hasil yang nyata untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Permenkes, 2020). Kepuasan pasien sangat penting dalam mengevaluasi pelayanan, karena keberhasilan atau kegagalan pelayanan kefarmasian dalam memenuhi kewajibannya tergantung pada pasien yang memiliki kriteria sendiri untuk menentukan kualitas pelayanan yang diinginkan.

Pengukuran tingkat kepuasan pasien penting dilakukan sebagai konsekuensi peningkatan mutu layanan kesehatan. Melalui penelitian tingkat kepuasan pasien dapat diketahui sejauh mana mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan apakah sudah atau belum memenuhi harapan pasien (Pertwi, 2017). Salah satu bentuk pengukuran tingkat kepuasan dapat menggunakan penilaian terhadap 5 (lima) dimensi kepuasan pelanggan, yaitu dimensi *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Peranan puskesmas sejak semula dirancang untuk menjadi pusat pelayanan kesehatan, pusat pembinaan kesehatan dan pusat pengembangan kesehatan masyarakat. Sebagai pusat pelayanan kesehatan, puskesmas harus meningkatkan mutu pelayanannya termasuk pelayanan kefarmasian oleh unit farmasi. Hal ini penting karena unit farmasi merupakan unit yang memberikan pelayanan langsung kepada pasien di bidang kefarmasian yang sangat menentukan derajat kesehatan masyarakat (Novaryatiin *et al.*, 2018).

Berdasarkan survei pendahuluan pada bulan November tahun 2022, dihasilkan data yaitu terdapat 1 (satu) orang tenaga teknis kefarmasian dan belum adanya Apoteker di Puskesmas Wanasari Kabupaten Bekasi. Setiap hari Puskesmas Wanasari menerima dan melakukan pelayanan resep kurang lebih untuk 100 pasien. Menurut Permenkes No. 49 tahun 2019 bahwa rasio untuk menentukan jumlah apoteker ideal di puskesmas adalah 1 (satu) Apoteker untuk 50 (lima puluh) pasien per hari. Dengan jumlah tenaga teknis kefarmasian yang masih terbatas dan belum adanya Apoteker di

Puskesmas Wanasari Kabupaten Bekasi, maka penelitian ini perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Wanasari Kabupaten Bekasi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan bahwa Puskesmas Wanasari menjadi Puskesmas di daerah pada jumlah penduduk dengan lokasi yang cukup strategis, dan kepuasan pasien menjadi sangat penting dalam mengevaluasi pelayanan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimanakah Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Wanasari Sebagai Daerah Resiko Rentan Bencana Alam Di Kabupaten Bekasi?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Wanasari sebagai daerah resiko rentan bencana alam.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian dilihat dari kehandalan (*reliability*) di Puskesmas Wanasari.

- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian dilihat dari ketanggapan (*responsiveness*) di Puskesmas Wanasari.
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian dilihat dari jaminan (*assurance*).
- d. Mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian dilihat dari bukti fisik (*tangible*) di Puskesmas Wanasari.
- e. Mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasin dilihat dari empati (*emphaty*) di Puskesmas Wanasari.

D. Ruang Lingkup

Penulis membatasi ruang lingkup dalam tugas akhir ini agar pembahasan lebih terarah. Pembahasan tingkat kepuasan pasien terfokus pada pelayanan kefarmasia di puskesmas.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti terhadap aspek-aspek yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien mengenai pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas farmasi atau apoteker.

2. Bagi Institusi

Dapat memberikan informasi yang berguna bagi mahasiswa jurusan farmasi poltekkes kemenkes tasikmalaya yang akan meneliti lebih lanjut tentang kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di puskesmas.

3. Bagi Instansi

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan bagi pihak Puskesmas Wanasari terutama bagi petugas kefarmasian untuk bisa meningkatkan kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Wanasari.

4. Bagi Masyarakat

Dapat menambah ilmu dan wawasan masyarakat luas dalam memahami tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian.

F. Keaslian Penelitian

Penelitian ini sebelumnya belum pernah dilakukan di Puskesmas Wanasari. Berikut literatur yang digunakan sebagai menjadi keaslian dalam penelitian ini :

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
Atikah Nur Inayah (2020)	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Depok I	Memiliki kesamaan dalam tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien menggunakan lima dimensi dan instrumen yang sama yaitu kuesioner.	Lokasi penelitian, waktu penelitian
Halim Sibarani (2019)	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Kepada Pasien Rawat Jalan Di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan	Memiliki kesamaan dalam tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien menggunakan lima dimensi dan instrumen yang sama yaitu kuesioner.	Lokasi penelitian, dan waktu penelitian
Lailatul Badria (2021)	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Bareng Kota Malang	Memiliki kesamaan dalam tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien menggunakan lima dimensi dan instrumen yang sama yaitu kuesioner.	Lokasi penelitian dan waktu penelitian