

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era integrasi internasional ini, proses perkembangan kesehatan yang cepat di Indonesia akan menaikkan keluhan masyarakat. Harapan pelayanan kesehatan ada pada tingkat kepuasan pada konsumen yang dapat dilihat dari mengukur mutu dan kualitas pelayanan yang diterima. Sehingga tiap penyalur layanan kesehatan layak berkomitmen untuk konsisten dan relevan dalam membenarkan standar kualitas memiliki tekad yang kuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Alpiah *et al.*, 2023). Tingkat kualitas pelayanan kesehatan memiliki interaksi kuat pada kepuasan (Esty, R. 2023). Kepuasan pasien merupakan suatu aktivitas yang tidak terbagi dalam mengukur tingkat kualitas dari suatu mutu pelayanan yang diberikan di unit kesehatan tertentu (Perangin- Angin, 2019).

Kualitas pelayanan menentukan pada kepuasan pasien yang tepat ketika penyalur pelayanan berupaya melengkapi kebutuhan dan keinginan pasien, sehingga suatu saat dapat mewujudkan hasil yang efektif dalam pelayanan (Apriani & Nurcahyo, 2021). Penilaian kepuasan tidak kecuali terkait atas pemulihan fisik, sebaliknya juga mencakup pada arah sikap, ilmu pengetahuan, keterampilan dalam melayani, informasi, komunikasi, ketepatan waktu, ketanggapan, serta kondisi fisik yang memadai (Setiawan & Dwi, 2022). Pada konsep penelitian ini sangat populer dalam mengevaluasi terkait kualitas

pelayanan, yang diketahui sebagai servqual, mengilustrasikan bahwa kualitas pelayanan diperkirakan meliputi 5 dimensi yaitu dimensi kehandalan, dimensi jaminan, dimensi ketanggapan, dimensi empati dan dimensi bukti fisik (Harahap & Utami, 2021).

Peranan Puskesmas diarahkan menjadi pusat pelayanan, pembinaan, dan pengembangan kesehatan pada tahap awal. Dari pusat pelayanan kesehatan, Puskesmas sendiri perlu mencapai mutu pelayanannya dari beberapa aspek yang melibatkan unit farmasi dimana unit tersebut merupakan unit yang bermanfaat lantaran pasien mengunjungi dokter serta dilakukan pemberian resep obat pasien perlu membayar obat supaya pengobatan lancar dengan terus mengikuti petunjuk yang didapatkan. (Mustofa, et al., 2019).

UPTD Puskesmas Rajapolah merupakan puskesmas yang terletak di provinsi Jawa Barat tepatnya di Kabupaten Tasikmalaya. Berdasarkan studi pendahuluan terdapat kunjungan 2.200 dalam satu bulan terbagi menjadi dua yaitu pasien umum 800 orang sedangkan pasien BPJS berjumlah 1.400 orang. Jadi menurut data yang di dapatkan selama periode Januari - Desember kunjungan pasien terdapat 2.200 kunjungan tahun 2023. Puskesmas ini dipilih karena belum pernah ada yang meneliti mengenai Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Farmasi di UPTD Puskesmas Rajapolah Tasikmalaya.

Pelayanan kefarmasian di uptd puskesmas rajapolah hanya dilakukan oleh 2 orang apoteker karena uptd puskesmas rajapolah tidak memiliki tenaga teknis kefarmasian jika dilihat dari standar pelayanan

kefarmasian di puskesmas yang terdiri dari pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis pakai serta pelayanan farmasi klinik, besar kemungkinan apoteker mengalami kelelahan serta adanya beban kerja yang menumpuk sehingga pelayanan yang diberikan oleh tenaga kefarmasian tidak akan maksimal atau tidak sesuai dengan harapan pasien.

Kepuasan pasien adalah tingkat penilaian pasien yang muncul dari kemampuan tenaga farmasi yang dihasilkan setelah mendapatkan pelayanan. Faktor yang membuat tidak puas pasien yaitu kualitas pelayanan yang buruk dan fasilitas yang tidak lengkap (Pertiwi, 2017). Pelayanan kefarmasian perlu diperhatikan sebab pelayanan kefarmasian perlu diperhatikan sebab pelayanan kefarmasian berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Menurut parasuraman dalam Rizqi, A. W. M., (2020) ada lima dimensi untuk mengukur kepuasan pasien yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Rajapolah dilihat dari 5 dimensi Kepuasan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang rumusan masalah pada penelitian ini yaitu seberapa besar tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di UPTD Puskesmas Rajapolah Tasikmalaya.

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap Pelayanan Farmasi Di UPTD Puskesmas Rajapolah.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *reliability* dalam pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Rajapolah
- b. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Emphaty* dalam pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Rajapolah
- c. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *assurance* dalam pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Rajapolah
- d. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Responsiveness* dalam pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Rajapolah
- e. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *tangible* dalam pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Rajapolah.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi peneliti

Meningkatkan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti mengenai kualitas pelayanan farmasi di UPTD Puskesmas Rajapolah Tasikmalaya.

2. Manfaat bagi Institusi Pendidikan

Untuk dijadikan sebagai bahan acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya.

3. Manfaat bagi Instansi

Untuk dijadikan sebagai bahan masukan dan evaluasi upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Rajapolah Tasikmalaya.

4. Manfaat bagi Puskesmas

Penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan farmasi di UPTD Puskesmas Rajapolah Tasikmalaya.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien sudah pernah dilakukan oleh beberapa orang. Penelitian Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian Di UPTD Puskesmas Rajapolah belum pernah dilakukan. Adapun penelitian serupa yang dilakukan seperti pada tabel berikut.

Tabel 1. Daftar penelitian serupa yang pernah diteliti

No	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Tingkat Kepuasan pasienBPJS dan Pasien umum (Riska Yanuarti,2021)	Memiliki kesamaan dalam tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien. Instrumensama yaitu kuesioner.	Tempat dan waktu penelitian. Analisis data berbeda.
2	Tingkat Kepuasan pasienRawat Jalan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Aer Sondaridan Bambang B.R, 2017)	Memiliki kesamaan dalam tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien. Instrumensama yaitu kuesioner.	Tempat dan waktu penelitian. Analisis data berbeda
3	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasiententang Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah sakit Umum Daerah Sukoharjo. (Hagus Wiyono, 2016)	Memiliki kesamaan dalam tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien. Instrumensama yaitu kuesioner	Tempat dan waktu penelitian. Analisis data berbeda.