

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan yang bertujuan meningkatkan mutu hidup pasien dengan melibatkan sediaan farmasi secara langsung dan bertanggung jawab untuk memperoleh hasil yang akurat (Departemen Kesehatan RI, 2016). Pelayanan kefarmasian berperan dalam upaya medis untuk mencegah penyakit, meringankan gejala, dan menyembuhkan penyakit sehingga pelayanan kefarmasian yang tepat, objektif, dan komprehensif diperlukan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Sebaliknya, jika pelayanan kefarmasian tidak optimal maka dapat merugikan pasien (Dwi Lestari, 2019).

Pelayanan kefarmasian salah satunya dilaksanakan di Puskesmas yang mempunyai peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan untuk masyarakat. Pelayanan kefarmasian diawasi oleh seorang Apoteker yang ditunjuk oleh Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota atas pelayanan kefarmasian termasuk pengelolaan obat dan bahan medis habis pakai, pelayanan resep seperti penyiapan obat, penyerahan obat, dan pemberian informasi obat (Yuliani *et al.*, 2020).

Pelayanan kefarmasian yang berkualitas yang mampu mencukupi kebutuhan semua pasien yang menggunakan layanan sesuai tingkat kepuasan pasien. Semua bentuk tindakan yang diberikan harus selaras dengan standar pelayanan dan kode etik yang telah ditetapkan. Komitmen dan kolaborasi dari

semua pihak yang terlibat dalam pelayanan sangat dibutuhkan guna mencapai keberhasilan dalam penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas sehingga pelayanan kefarmasian di Puskesmas dapat lebih maksimal dan memberikan keuntungan bagi pasien dan masyarakat. Selain itu, hal tersebut juga dapat meningkatkan reputasi puskesmas dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan (Chusna *et al.*, 2018).

Mutu pelayanan kesehatan perlu terus ditingkatkan. Peningkatan mutu tersebut dapat dilakukan melalui pengukuran tingkat kepuasan pasien. Penelitian tingkat kepuasan pasien dapat menentukan apakah mutu pelayanan kesehatan telah memenuhi harapan masyarakat (Sulistyorini, 2009). *Service quality* atau kualitas pelayanan menurut Parasuraman dapat diartikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan mengenai layanan yang diterima. Kualitas pelayanan memiliki lima dimensi yang disebut sebagai SERVQUAL (*Service Quality*). Kelima dimensi tersebut terdiri dari dimensi ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*) (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990).

Suatu layanan yang berkualitas dianggap memuaskan jika dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Mutu pelayanan dapat ditingkatkan melalui upaya evaluasi kepuasan pelanggan sehingga dapat menjadikannya lebih efektif, efisien, dan optimal. Ketidakpuasan pelanggan terhadap suatu layanan menandakan ketidakefektifan dan ketidakefisienan layanan tersebut. Aspek ini menjadi sangat signifikan, terutama dalam konteks

pelayanan publik, seperti Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas sebagai salah satu tempat penyedia layanan kesehatan perlu terus meningkatkan kualitas layanannya di tengah persaingan yang semakin ketat serta pelanggan yang semakin cerdas dan berhati-hati dalam memilih. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dicapai ketika diketahui apakah pasien telah menerima pelayanan sesuai dengan yang diharapkan (Imran *et al.*, 2021).

Menurut data Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya dalam rangka meningkatkan pemahaman terhadap kepuasan masyarakat diadakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ke-22 Puskesmas pada tahun 2022 dengan melibatkan 9000 responden. Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari seluruh puskesmas di Kota Tasikmalaya mencapai 81,22 dimana menunjukkan peningkatan signifikan sebesar 2,15 poin dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 79,07 (Dinkes Kota Tasikmalaya, 2022).

Menurut laporan Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2022, nilai IKM Puskesmas Kersanagara hanya mencapai poin sebesar 77,77 dan menunjukkan nilai paling rendah dari semua puskesmas yang berada di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya. Puskesmas Kersanagara yang berlokasi di Kecamatan Cibereum, menyediakan pelayanan non rawat inap. Wilayah kerja Puskesmas Kersanagara mencakup empat area di Kecamatan Cibereum, yaitu Kelurahan Kersanagara, Kelurahan Setianagara, Kelurahan Setiaratu, dan Kelurahan Setiajaya.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Kersanagara, diketahui bahwa pelayanan kefarmasian di

Puskesmas tersebut hanya dilakukan oleh 1 (satu) orang Apoteker dan 1 (satu) orang Tenaga Vokasi Farmasi setiap harinya. Kedua tenaga tersebut harus melakukan pelayanan resep lebih dari 150 (seratus lima puluh) per hari. Sedangkan menurut Permenkes RI Nomor 74 Tahun 2016 bahwa rasio jumlah Apoteker yang ideal di Puskesmas adalah 1 (satu) Apoteker untuk 50 (lima puluh) pasien perhari.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang berlokasi di Puskesmas Kersanegara. Hal tersebut karena anggapan masyarakat dan pasien terhadap pelayanan Puskesmas yang masih kurang, sehingga perlunya penelitian terkait pelayanan kefarmasian tersebut berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah berdasarkan uraian latar belakang diatas yaitu “Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kersanagara Gunung Kalong Kecamatan Cibeureum Kota Tasikmalaya?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kersanagara Gunung Kalong Kecamatan Cibereum Kota Tasikmalaya.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi pelayanan *responsiveness* atau kemampuan petugas farmasi dalam memberi pelayanan kepada pasien secara tepat dan cepat.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi pelayanan *reliability* atau kemampuan petugas farmasi dalam memberi pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan.
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi pelayanan *assurance* atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang dapat dipercaya dan dijamin kebenarannya kepada pasien.
- d. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi pelayanan *empathy* atau kemampuan petugas dalam memberikan perhatian, membina hubungan, memahami apa yang dibutuhkan oleh pasien.

- e. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi pelayanan *tangible* atau kepuasan pasien terhadap fasilitas yang dirasakan.
- f. Untuk mengetahui nilai rata-rata tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kersanagara

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti
 - a. Sebagai pengalaman dalam mengimplementasikan teori yang didapat di kelas ke dalam tatanan praktek;
2. Bagi Institusi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya
 - a. Sebagai bahan referensi kepustakaan pada mata kuliah metodologi penelitian dan farmasi klinis serta penambahan pengetahuan tentang tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Puskesmas.
 - b. Sebagai referensi penelitian selanjutnya di bidang kefarmasian.
3. Bagi Instansi Puskesmas Kersanagara
 - a. Sebagai evaluasi untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kersanagara.
 - b. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan terutama dalam bidang kefarmasian

E. Keaslian Penelitian

Penelitian ini didasarkan pada penelitian-penelitian terdahulu yang sudah pernah dilakukan. Adapun perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Pradewi, (2016)	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Purbaratu Kota Tasikmalaya Tahun 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki kesamaan dalam tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pasien. - Instrumen yang sama yaitu kuesioner. - Penelitian mencakup 5 dimensi - Teknik sampling yang digunakan yaitu <i>Accidental Sampling</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Tempat dan waktu penelitian berbeda
2	Taufiq, (2017)	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Layanan Kefarmasian di Puskesmas Cibeureum Kota Tasikmalaya Tahun 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki kesamaan dalam tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pasien. - Instrumen yang sama yaitu kuesioner. - Penelitian mencakup 5 dimensi 	<ul style="list-style-type: none"> - Tempat dan waktu penelitian berbeda - Perbedaan teknik sampling
3	Nainggolan, (2020)	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Pamatang Sidamanik Kabupaten Simalungun	<ul style="list-style-type: none"> - Meneliti tingkat kepuasan pasien di Puskesmas - Penelitian mencakup 5 dimensi - Penelitian menggunakan instrumen kuesioner 	<ul style="list-style-type: none"> - Tempat dan waktu penelitian berbeda - Perbedaan teknik sampling