BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan hak dasar setiap warga negara yang harus dipenuhi dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat). Puskesmas menjadi ujung tombak dalam pemberian layanan kesehatan yang komprehensif, meliputi upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2019).

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu komponen integral dari pelayanan kesehatan di Puskesmas. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016, pelayanan kefarmasian di Puskesmas meliputi pengelolaan obat, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai serta pelayanan klinik (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016). Kualitas pelayanan kefarmasian yang baik tidak hanya berkontribusi pada efektivitas terapi, tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi sangat penting untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pengukuran kepuasan masyarakat merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkala untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 2017).

Pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian telah dilakukan di berbagai wilayah di Indonesia, termasuk di Jawa Barat. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa faktor seperti Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangibles*) menjadi dimensi utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (*ServQual* model) (Prihartini dkk., 2020).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di beberapa Puskesmas daerah Jawa Barat mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Menurut penelitian Nabila Putri Azahra dan Maya R Atmawinata (2024) di Puskesmas Sukarasa Kota Bandung termasuk kategori "Cukup Baik". Sedangkan menurut penelitian Mulyani, Achmad Fudholi, dan Satibi (2021) di Puskesmas Kabupaten Garut termasuk kategori "Kurang Baik". Dan menurut penelitian Gina Septiani Agustien, Eddy Suhardiana, dan Fahmi Sidik (2022) di Puskesmas Bungursari Tasikmalaya termasuk kategori "Baik". Namun di Puskesmas Kuningan Kabupaten Kuningan belum pernah dilakukan

pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Mengingat Kabupaten Kuningan merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Jawa Barat dengan jumlah penduduk mencapai 1.201.764 jiwa pada tahun 2023 serta Kecamatan Kuningan dengan cakupan 10 kelurahan dan 6 desa menempati urutan pertama dengan jumlah penduduk tertinggi di Kabupaten Kuningan yaitu 115.047 jiwa pada tahun 2023 (Badan Pusat Statistik Kabupaten Kuningan, 2023). Dengan jumlah penduduk yang cukup besar, kebutuhan akan pelayanan kesehatan termasuk pelayanan kefarmasian juga semakin meningkat.

Puskesmas Kuningan memegang peranan penting dalam penyediaan layanan kesehatan primer, termasuk pelayanan kefarmasian. Dalam Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) serta berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan Tahun 2023 ditemukan beberapa permasalahan. Hasil IKM Puskesmas Kuningan menempati urutan ke-2 terendah di kalangan Puskesmas dan menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat berada pada nilai IKM 78,12 dari skala 100, yang masuk dalam kategori “Baik” namun masih memerlukan peningkatan karena berbeda dari Puskesmas lainnya yang menempati rata-rata nilai SKM 80 dari skala 100. Beberapa unsur prioritas yang harus diperbaiki yaitu persyaratan, waktu pelayanan, dan prosedur pelayanan (Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan, 2023).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan, pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kuningan dilakukan oleh 1 (satu) orang Apoteker dan 2 (dua) orang

Tenaga Vokasi Farmasi. Jumlah pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kuningan rata-rata 100 (seratus) pasien perhari. Sedangkan menurut Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, pelayanan kefarmasian minimal harus dilakukan oleh 1 (satu) orang Apoteker untuk 50 (lima puluh) pasien perhari.

Hal ini menjadi perhatian dan pertanyaan, apakah nilai IKM Puskesmas Kuningan yang kurang menempati rata-rata ini berkaitan juga dengan kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan. Berdasarkan hasil IKM Puskesmas Kuningan Kabupaten Kuningan diperlukan suatu pengukuran komprehensif untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kuningan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kuningan Kabupaten Kuningan?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kuningan Kabupaten Kuningan.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Reliability* terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kuningan Kabupaten Kuningan.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Responsiveness* terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kuningan Kabupaten Kuningan.
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Assurance* terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kuningan Kabupaten Kuningan.
- d. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Empathy* terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kuningan Kabupaten Kuningan.
- e. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Tangibles* terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kuningan Kabupaten Kuningan.
- f. Untuk mengetahui nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kuningan Kabupaten Kuningan.

D. Ruang Lingkup

Penelitian Karya Tulis Ilmiah ini merupakan Farmasi Klinik dan Komunitas meliputi pelayanan kefarmasian.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Peneliti

Untuk meningkatkan pengetahuan mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian serta meningkatkan kemampuan dalam melakukan penelitian dan analisis data.

2. Manfaat bagi Institusi Pendidikan

Untuk referensi penelitian selanjutnya dan menambah kepustakaan kajian ilmiah mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

3. Manfaat bagi Instansi

Untuk gambaran terhadap kualitas pelayanan kefarmasian, acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian, dan data pendukung dalam pengambilan kebijakan terkait pelayanan kefarmasian.

F. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas pernah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu. Penelitian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kuningan Kabupaten Kuningan belum pernah dilakukan. Adapun perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Keaslian Penelitian

Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
(Muhammad dkk., 2020)	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien. 2. Teknik pengambilan sampel <i>accidental sampling</i>. 3. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner. 4. Penelitian mencakup 5 dimensi (<i>reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles</i>). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu dan tempat penelitian.
(Prihartini 2020)	Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien. 2. Teknik pengambilan sampel <i>accidental sampling</i>. 3. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner. 4. Penelitian mencakup 5 dimensi (<i>reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles</i>). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu dan tempat penelitian.
(Yuliani dkk., 2020)	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oebobo Kota Kupang Tahun 2018	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien. 2. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner. 3. Penelitian mencakup 5 dimensi (<i>reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles</i>). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu dan tempat penelitian. 2. Teknik pengambilan sampel <i>purposive sampling</i>.