

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia, karena dengan tubuh sehat setiap orang bisa melakukan aktivitas sehari-hari dengan baik. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, bahwa kesehatan merupakan suatu keadaan sejahtera bagi badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang produktif secara sosial dan ekonomis. Demi meningkatkan derajat kesehatan bagi masyarakat maka salah satunya dengan adanya unit pelayanan kesehatan, salah satu unit pelayanan kesehatan tersebut adalah puskesmas.

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (depkes RI, 2016). Puskesmas sebagai salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peranan penting dalam sistem kesehatan nasional, khususnya subsistem upaya kesehatan puskesmas merupakan suatu kesatuan organisasi, dan sebagai fasilitas kesehatan fungsional yang merupakan pusat kesehatan masyarakat yang juga membina peran masyarakat yang menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat.

Pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan salah satu kesatuan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kefarmasian di puskesmas harus mendukung tiga fungsi pokok puskesmas, yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan

pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat.

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu layanan yang berada di puskesmas, dan merupakan satu kesatuan penting yang berperan meningkatkan mutu layanan kesehatan bagi masyarakat. Menurut Depkes RI (2016) pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

Pelayanan kefarmasian yang bermutu dapat menimbulkan kepuasan terhadap setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar dan kode etik yang ditetapkan. Pelayanan kefarmasian di puskesmas meliputi pengolahan sediaan farmasi, informasi obat, konseling, dan evaluasi penggunaan obat. (Ahmad Wildan, 2020)

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan sebuah aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas maka akan terus melakukan pemakaian jasa pilihannya tersebut. Untuk menciptakan kepuasan pasien, puskesmas harus menciptakan dan mengolah sistem untuk memperoleh kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. (Yunita *et al.*, 2022)

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil dengan yang diharapkan. Kepuasan dapat menjadi indikator kualitas pelayanan dan mempengaruhi perilaku

konsumen dalam memilih pelayanan Kesehatan. Kepuasan menjadi peran penting dalam pelayanan kefarmasian karena kepuasan pasien menjadi tujuan untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.(Yunita *et al.*, 2022)

Puskesmas Darma merupakan unit fasilitas Kesehatan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Kuningan yang berfungsi melaksanakan kegiatan pelayanan Kesehatan dasar di wilayah kerjanya. Puskesmas Darma memiliki wilayah kerja sebanyak 19 desa, yang dimana jumlah wilayah kerja tertinggi di kabupaten Kuningan. Puskesmas Darma melayani pasien rawat jalan dan rawat inap.

Pada penelitian ini dilakukan pada pasien rawat jalan dikarenakan rawat jalan memiliki jumlah pasien jauh lebih banyak dibandingkan rawat inap kemudian pasien rawat jalan lebih mudah di akses untuk penelitian dan tidak memiliki keterbatasan mobilitas, sehingga dapat melakukan survei atau pengumpulan data dengan lebih mudah.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti di Puskesmas Darma, diketahui bahwa pelayanan kefarmasian di puskesmas tersebut dilakukan oleh 1 (satu) orang Apoteker dan 3 (tiga) orang Tenaga Vokasi Farmasi setiap harinya. Kedua tenaga tersebut harus melakukan pelayanan resep lebih dari 100 (seratus) pasien rawat jalan per hari. Sedangkan menurut Permenkes RI Nomor 74 Tahun 2016 bahwa rasio jumlah Apoteker yang ideal adalah 1 (satu) Apoteker untuk 50 (lima puluh) pasien perhari.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pelayanan

kefarmasian yang berlokasi di Puskesmas Darma. Hal tersebut karena banyaknya pasien yang berkunjung ke puskesmas Darma, sehingga perlunya penelitian terkait kepuasan pelayanan kefarmasian tersebut berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu, *Reability* (Kehandalan), *responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati), dan *Tangible* (Faktor fisik).

## **B. Rumusan Masalah**

Sehubungan dengan SDM yang terbatas dan jumlah pasien yang dilayani cukup banyak di Puskesmas Darma. Maka, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Darma Kabupaten Kuningan.

## **C. Tujuan**

### **1. Tujuan umum**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Puskesmas Darma Kabupaten Kuningan.

### **2. Tujuan khusus**

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi pelayanan *responsiveness* atau kemampuan petugas farmasi dalam memberi pelayanan kepada pasien secara tepat di Puskesmas Darma Kabupaten Kuningan.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi pelayanan *reliability* atau kemampuan petugas farmasi dalam memberi

pelayanan yang dapat memuaskan pasien di Puskesmas Darma Kabupaten Kuningan.

- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi pelayanan *assurance* atau kemampuan petugas farmasi dalam memberi pelayanan yang dapat dipercaya dan terjamin kebenarannya kepada pasien di Puskesmas Darma Kabupaten Kuningan.
- d. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi pelayanan *emphaty* atau kemampuan petugas farmasi dalam memberikan perhatian, dan memahami apa yang dibutuhkan oleh pasien di Puskesmas Darma Kabupaten Kuningan.
- e. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi pelayanan *tangible* atau kemampuan petugas farmasi terhadap fasilitas yang dirasakan di Puskesmas Darma Kabupaten Kuningan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti
  - a. Sebagai pengalaman dan pengetahuan mengenai kepuasan pelayanan kefarmasian.
2. Bagi Institusi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya
  - a. Sebagai bahan referensi kepustakaan serta untuk penambah pengetahuan tentang tingkat kepuasan pelayanan di Puskesmas.
  - b. Sebagai referensi penelitian selanjutnya di bidang pelayanan kefarmasian.

### 3. Bagi Instansi Puskesmas Darma

- a. Sebagai evaluasi untuk meningkatkan kepuasan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Darma
- b. Untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Darma

## E. Keaslian penelitian

Tabel 1 Keaslian Penelitian

Peneliti	Judul penelitian	Persamaan	Perbedaan
(Ahmad wildan, 2020)	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Sisir Kota Batu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel yang diteliti yaitu tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian</li> <li>2. Metode penelitian jenis deskriptif dengan pengambilan data berbentuk kuisisioner</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu penelitian</li> <li>2. Tempat penelitian</li> </ol>
(Ilham Firdaus, 2021)	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Puskesmas Kedungkandang Kota Malang	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel yang diteliti yaitu tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian</li> <li>2. Metode penelitian jenis deskriptif dengan pengambilan data berbentuk kuisisioner</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu penelitian</li> <li>2. Tempat penelitian</li> </ol>
(Riana Septi, 2021)	Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Balerejo Kabupaten Madiun	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel yang diteliti yaitu tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian</li> <li>2. Metode penelitian jenis deskriptif dengan pengambilan data berbentuk kuisisioner</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu penelitian</li> <li>2. Tempat penelitian</li> </ol>