

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian yaitu salah satu pelayanan bidang kesehatan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien yang bertanggungjawab dan langsung berkaitan dengan sediaan farmasi (Kemenkes RI, 2016). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian, salah satu indikator yang dapat mempengaruhi adalah kepuasan pelanggan.

Kepuasan merupakan perasaan yang dirasakan oleh seorang pasien ketika melakukan pelayanan di suatu tempat termasuk pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. Menurut penelitian Suprasetya *and* Nugroho (2020) tingkat kepuasan pasien dapat diketahui dengan survei kepuasan meliputi 5 dimensi yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangible* dan *Empathy*. Kepuasan ini dapat muncul dan tercapai ketika kinerja layanan kesehatan dapat memenuhi bahkan melebihi harapan pelanggan (Inayah, 2020).

Penelitian yang dilakukan Yuniasih, Singh *and* Kautsar (2017) mengenai pelayanan kefarmasian pada pasien Tuberkulosis didapatkan hasil rata-rata 74% dengan kriteria cukup. Sedangkan pada penelitian Putra, Wijayanti D.N *and* Inovita N (2021) mengenai pelayanan kefarmasian pada pasien Tuberkulosis didapatkan hasil rata-rata 88% dengan kriteria puas. Dari hasil tersebut dapat terlihat bahwa kinerja layanan kefarmasian yang diberikan cukup baik tetapi tetap perlu adanya peningkatan kinerja layanan kefarmasian pada pasien Tuberkulosis dari masing-masing dimensi.

Tuberkulosis merupakan salah satu penyakit yang menyerang bagian saluran pernafasan. Penyakit ini berasal dari bakteri *Mycobacterium tuberculosis* yang juga dikenal sebagai bakteri tahan asam (BTA) dan termasuk ke dalam salah satu penyakit menular (Perpres RI, 2021). Di Indonesia kasus penyakit Tuberkulosis sangatlah banyak yaitu mencapai lebih dari 700 ribu kasus pada tahun 2022 (Kemenkes RI, 2023). Sedangkan untuk kasus Tuberkulosis pada anak di Indonesia pada tahun 2021 mencapai 33.366 kasus. Kasus Tuberkulosis Anak di Kota Tasikmalaya tahun 2020 mencapai 195 kasus, pada tahun 2021 terjadi peningkatan yaitu mencapai 250 kasus, dan pada tahun 2022 periode Februari – Mei menurun menjadi 157 kasus (Dadang, Febriani and Mamlukah, 2023). Sedangkan Kasus Tuberkulosis yang ditemukan di RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya pada tahun 2023 periode Januari - November yaitu kurang lebih sebanyak 529 kasus. Sedangkan kasus Tuberkulosis anak pada periode Januari – Juli mencapai 131 kasus.

Anak merupakan salah satu individu yang rentan terkena penyakit karena imunitas anak belum berfungsi secara menyeluruh sehingga penularannya pun akan rentan dan terinfeksi Tuberkulosis, terutama anak yang berhubungan langsung dengan pasien Tuberkulosis BTA (Bakteri Tahan Asam) positif. Tuberkulosis anak pada saat ini menunjukkan sumber penyakit Tuberkulosis di masa depan karena jumlah kasus Tuberkulosis anak di dunia tidak diketahui yang disebabkan kurangnya alat untuk mendiagnosa yang aman untuk anak.

Pengobatan penyakit Tuberkulosis merupakan pengobatan jangka waktu yang lama, dimana peran apoteker dan tenaga kefarmasian sangatlah penting

untuk mengatasi masalah terkait penyakit Tuberkulosis (Putra, Wijayanti D.N and Inovita N, 2021). Peran Apoteker atau tenaga kefarmasian ini memerlukan penekanan lebih pada proses pengobatan yaitu pelayanan informasi obat karena dalam pengobatannya penyakit Tuberkulosis harus dilakukan secara teratur sesuai pedoman terapi. Salah satu faktor kepatuhan pengobatan Tuberkulosis ini adalah kepuasan pelayanan yang dirasakan pasien karena ketika pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan kefarmasian, hal itu dapat menjadi penghambat proses pengobatan atau terapi yang dijalannya. Menurut penelitian Putra, Wijayanti D.N and Inovita N (2021) pasien Tuberkulosis mengharapkan diberikan informasi yang berkaitan dengan efek samping obat tanpa harus diminta terlebih dahulu oleh pasien sehingga diperlukan peningkatan layanan informasi obat.

Kepuasan pelayanan kefarmasian bagi pasien Tuberkulosis paru pada anak ini sangatlah penting untuk kelancaran terapi yang dijalani, maka berdasarkan penjelasan di atas peneliti ingin melakukan penelitian mengenai Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tuberkulosis Paru Pada Anak Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tuberkulosis Paru Pada Anak Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya.

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tuberkulosis Paru Pada Anak Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien Tuberkulosis Paru Anak berdasarkan dimensi Keandalan (*Reliability*) dalam Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya.
- b. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien Tuberkulosis Paru Anak berdasarkan dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) dalam Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya
- c. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien Tuberkulosis Paru Anak berdasarkan dimensi Jaminan (*Assurance*) dalam Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya
- d. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien Tuberkulosis Paru Anak berdasarkan dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) dalam Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya.

- e. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien Tuberkulosis Paru Anak berdasarkan dimensi Empati (*Empathy*) dalam Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai pengalaman dan menambah pengetahuan bagi peneliti khususnya dalam meneliti Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tuberkulosis Paru Pada Anak Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi kepustakaan bagi peneliti lain dalam hal penelitian yang serupa dan lebih mendalam.

3. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tuberkulosis Paru Pada Anak Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya sehingga dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan evaluasi.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. Daftar Penelitian Serupa yang Pernah Diteliti

No	Judul penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Evaluasi Kepuasan Pasien Tuberkulosis Fase Intensif Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Perak Timur Surabaya (Putra, Wijayanti D.N and Inovita N, 2021)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meneliti kepuasan pasien Tuberkulosis terhadap pelayanan kefarmasian 2. Memiliki instrumen yang sama yaitu kuesioner 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu dan tempat penelitian 2. Metode yang digunakan
2.	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit. (Rahman, 2021)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meneliti tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Kefarmasian 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu dan tempat penelitian 2. Metode yang digunakan peneliti berbeda 3. Jenis Penelitian yang digunakan peneliti berbeda
3.	Pengukuran Kepuasan Pelayanan Instalasi Farmasi Untuk Pasien Tuberkulosis Salah Satu Rumah Sakit Di Bandung. (Yuniasih, Singh and Kautsar, 2017)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meneliti tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Kefarmasian 2. Memiliki instrumen yang sama yaitu kuesioner 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu dan tempat penelitian. 2. Metode yang digunakan peneliti berbeda