

## ***BAB I***

### ***PENDAHULUAN***

#### **A. Latar Belakang**

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan langsung kepada pasien yang mempunyai tanggung jawab terhadap sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Kemenkes RI, 2016). Dengan demikian, sukses atau tidaknya pelayanan kefarmasian dalam melakukan kewajibannya bergantung terhadap pasien yang mempunyai kriteria sendiri untuk menetapkan kualitas pelayanan yang dikehendakinya, sehingga kepuasan pasien dalam menilai pelayanan merupakan tahap yang sangat penting.

Pengadaan, produksi, distribusi, dan pelayanan sediaan farmasi merupakan pekerjaan tenaga farmasi yang harus memiliki keahlian dan kewenangan untuk melakukan itu (Kemenkeu RI, 2009). Apoteker atau tenaga teknis kefarmasian dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian sehingga mengharuskan adanya perubahan dengan tujuan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku agar dapat melaksanakan komunikasi secara langsung dengan pasien.

Pelayanan yang berkualitas dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan mempunyai keterkaitan dengan kepuasan pasien. Jika kenyataan melebihi harapan maka pasien akan menggunakan pelayanan kesehatan tersebut kembali (Yuswantina *et al.*, 2020). Pengukuran tingkat kepuasan pasien penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan kefarmasian yang telah diberikan tenaga kefarmasian dan memahami kebutuhan serta keinginan pasien telah diselenggarakan.

Salah satu fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kefarmasian adalah puskesmas. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan tingkat pertama yang menyelenggarakan upaya kesehatan dengan mengutamakan upaya peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*) yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan untuk mencapai derajat kesehatan yang tinggi (Kemenkes RI, 2016). Puskesmas Sukagumiwang adalah salah satu unit pelayanan kesehatan masyarakat yang bekerja 24 jam dan terletak di wilayah Kabupaten Indramayu, tepatnya di Desa Sukagumiwang Kecamatan Sukagumiwang. Wilayah kerja Puskesmas Sukagumiwang terdiri dari 7 desa dengan jumlah tenaga kefarmasian 1 orang apoteker dan tidak mempunyai tenaga teknis kefarmasian. Rata-rata pasien yang dilayani oleh tenaga kefarmasian di Puskesmas Sukagumiwang adalah sekitar 30-50 resep setiap harinya (Silviani, 2021). Berdasarkan hasil survei, ada 3 responden yang tidak puas karena lamanya pelayanan yang diberikan oleh tenaga farmasi di puskesmas Sukagumiwang dari 20 responden yang disurvei.

Puskesmas harus memiliki minimal 1 (satu) orang Apoteker sebagai penanggung jawab dalam pelayanan kefarmasian dan dapat dibantu oleh Tenaga Teknis Kefarmasian. Pelayanan yang dapat diberikan oleh 1 (satu) apoteker adalah 50 (lima puluh) pasien perhari (Kemenkes RI, 2016). Pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sukagumiwang hanya dilakukan oleh 1 orang apoteker saja karena puskesmas Sukagumiwang tidak mempunyai tenaga teknis kefarmasian dan dilihat dari standar pelayanan kefarmasian di puskesmas yang terdiri dari pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis 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 ketidakpuasan pasien yaitu kualitas obat yang sudah tidak layak pakai, pelayanan yang buruk dan fasilitas yang tidak lengkap (Pertiwi, 2017). 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 *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sukagumiwang dilihat dari lima dimensi kepuasan Parasuraman.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Seberapa Besar Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Sukagumiwang?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sukagumiwang.

### 2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengukur kepuasan pasien dalam aspek kehandalan yang diperoleh di pelayanan kefarmasian Puskesmas Sukagumiwang.
- b. Untuk mengukur kepuasan pasien dalam aspek daya tanggap yang diperoleh di pelayanan kefarmasian Puskesmas Sukagumiwang.
- c. Untuk mengukur kepuasan pasien dalam aspek jaminan yang diperoleh di pelayanan kefarmasian Puskesmas Sukagumiwang.
- d. Untuk mengukur kepuasan pasien dalam aspek empati yang diperoleh di pelayanan kefarmasian Puskesmas Sukagumiwang.
- e. Untuk mengukur kepuasan pasien dalam aspek bukti fisik yang diperoleh di pelayanan kefarmasian Puskesmas Sukagumiwang.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi Peneliti

Meningkatkan pengetahuan dan wawasan berpikir peneliti mengenai kualitas pelayanan farmasi di Puskesmas Sukagumiwang.

## 2. Bagi Institusi

Sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya dan menambah perbendaharaan keputakaan.

## 3. Bagi Instansi

Sebagai bahan masukan dan evaluasi dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sukagumiwang.

## 4. Bagi Masyarakat

Sebagai wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan harapan dan pendapat tentang pelayanan kefarmasian yang didapatkan.

## E. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sukagumiwang belum pernah dilakukan sejauh pengetahuan peneliti.

**Tabel 1.1 Persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya**

Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
Yuniar <i>and</i> Handaya ni (2016)	Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek	a. Variabel Penelitian b. Menggunakan Instrumen kuesioner	a. Waktu dan tempat penelitian b. Pengambilan Sampel Menggunakan <i>Accidental Sampling</i>
Stevani <i>et al</i> (2018)	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru	a. Variabel Penelitian b. Menggunakan Instrumen kuesioner	a. Waktu dan tempat penelitian b. Pengambilan Sampel Menggunakan <i>Accidental Sampling</i>
Yuswanti na <i>et al</i> (2020)	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang	a. Variabel Penelitian b. Menggunakan Instrumen kuesioner	a. Waktu dan tempat penelitian b. Pengambilan Sampel Menggunakan <i>Accidental Sampling</i>