

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut (Handayani et al., 2015), kepuasan pasien merupakan metrik kunci untuk mengevaluasi kualitas layanan kesehatan yang disediakan oleh berbagai jenis fasilitas pelayanan kesehatan, seperti rumah sakit dan klinik kesehatan masyarakat. Banyak aspek, termasuk efektivitas komunikasi dalam menyampaikan informasi kesehatan, kualitas layanan farmasi, aksesibilitas fasilitas, dan hubungan antara pasien dan tenaga kesehatan, dapat memengaruhi kepuasan pasien (Purwanto & Rahayu, 2016). Waktu tunggu yang lama, kurangnya keterlibatan staf farmasi dalam mengedukasi pasien, dan terbatasnya pasokan obat adalah beberapa masalah yang memengaruhi kepuasan pasien (Lestari & Suryani, 2015). Oleh karena itu, penting untuk mempelajari tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan guna menentukan apa yang perlu ditingkatkan guna meningkatkan standar layanan. Dalam hal pelayanan kesehatan primer, pusat kesehatan masyarakat memainkan peran krusial sebagai ujung tombak sistem kesehatan masyarakat (Handayani et al., 2015).

Indikator kuat mengenai keberhasilan sistem kesehatan yang ada adalah sejauh mana pasien puas dengan perawatan yang mereka dapatkan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Suryani & Rahayu, 2016). Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, seperti ketersediaan obat, kejelasan informasi medis, sikap tenaga kesehatan, serta waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan (Nurhidayat et al., 2015). Namun, berbagai penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas, seperti ketidaktersediaan obat, keterbatasan fasilitas, serta kurangnya komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien (Hidayat & Prasetyo, 2016). Oleh karena itu, evaluasi terhadap tingkat kepuasan pasien sangat penting dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan di Puskesmas. Selain itu, evaluasi ini juga bertujuan untuk memperbaiki aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan, sehingga layanan yang diberikan dapat menjadi lebih optimal.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2016) menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan komponen penting dalam sistem pelayanan kesehatan primer yang berupaya menjamin penggunaan obat yang aman, wajar, dan efektif bagi masyarakat. Pemerintah telah menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) No. 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas dalam upaya meningkatkan standar pelayanan kefarmasian. Peraturan ini memengaruhi beberapa aspek industri farmasi, termasuk memastikan pasien mendapatkan obat berkualitas tinggi, memberikan informasi yang akurat tentang obat mereka, dan memantau efektivitas obat mereka (Kemenkes RI, 2016). Dengan diterapkannya standar ini, tenaga kefarmasian di Puskesmas diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih komprehensif, tidak hanya dalam hal penyediaan obat, tetapi juga dalam edukasi pasien untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan terhadap pengobatan (Handayani et al., 2016). Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai kendala dalam implementasi standar ini, seperti kurangnya tenaga farmasi, keterbatasan ketersediaan obat, dan rendahnya tingkat edukasi kepada pasien terkait penggunaan obat yang benar (Lestari & Rahman, 2016). Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi penerapan PMK No. 74 Tahun 2016 dengan tujuan meningkatkan layanan farmasi Pusat Kesehatan Masyarakat dan mengukur peningkatan kepuasan pasien yang dihasilkan.

Pasien di Puskesmas Madurejo merasa 94,90% puas dengan pelayanan kefarmasian yang mereka terima, sementara pasien di Puskesmas Mendawai merasa 95,63% puas, menurut penelitian sebelumnya oleh (Muhammad Hafizh A.P.1, Yogie Irawan², Ahmad Irawan) di Kecamatan Arut Selatan, Kabupaten Kotawaringin Barat.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Bupu (2018), pasien di Puskesmas Oepoi di Kota Kupang melaporkan tingkat kepuasan tertinggi terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi-dimensi berikut: jaminan (79,90), empati (72,6), daya tanggap (71,35), keandalan (71), dan bukti nyata (69,92). Akibatnya, 72,93 persen pasien di Puskesmas Oepoi Kota Kupang merasa puas dengan pelayanan kefarmasian yang mereka terima.

Salah satu permasalahan utama yang memengaruhi mutu pelayanan kefarmasian adalah kurangnya tenaga kefarmasian vokasional di puskesmas, sebagaimana ditunjukkan oleh fenomena Kota Matsum. Beberapa faktor yang mendasari hal ini antara lain kurangnya tenaga vokasi farmasi yang tersedia di puskesmas, yang mengakibatkan pelayanan obat dan farmasi tidak dapat dilakukan secara optimal.

Selain itu, terdapat ketidakseimbangan antara jumlah Tenaga Vokasi Kefarmasian yang tersedia dengan tingginya jumlah pasien yang datang setiap hari. Dampaknya, proses pelayanan kesehatan, terutama dalam pemberian obat dan konseling kepada pasien, sering kali mengalami keterlambatan. Hal ini tentunya dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Kebutuhan tenaga vokasi farmasi di puskesmas yang terlatih dan terampil di puskesmas masih sangat besar dan belum sepenuhnya terpenuhi. Selain itu, ketersediaan obat yang lengkap di puskesmas juga menjadi masalah. Beberapa obat yang diperlukan oleh pasien terkadang tidak tersedia, yang menyebabkan ketidaknyamanan dan keraguan bagi pasien dalam mendapatkan pengobatan yang tepat.

Tidak hanya itu, ruang tunggu di puskesmas juga sangat terbatas. Tempat yang sempit membuat pasien merasa tidak nyaman saat menunggu giliran, yang pada akhirnya dapat menambah tingkat stres dan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima. Perbaikan dalam hal penambahan tenaga vokasi farmasi, kelengkapan obat, dan penataan fasilitas ruang tunggu sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Matsum. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kota Matsum”.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Kota Matsum jika ditinjau dari lima dimensi

kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Kota Matsum.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

- A. Untuk mengetahui Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kota Matsum berdasarkan Bukti Fisik (*Tangible*)
- B. Untuk mengetahui Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kota Matsum berdasarkan Kehandalan (*Reliability*)
- C. Untuk mengetahui Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kota Matsum berdasarkan Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- D. Untuk mengetahui Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kota Matsum berdasarkan Jaminan (*Assurance*)
- E. Untuk mengetahui Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kota Matsum berdasarkan Empati (*Empathy*)

D. Manfaat Penelitian

1. Mengenai Puskesmas, atau Pusat Kesehatan Masyarakat: Untuk menjaga kenyamanan pasien dan memenuhi harapan pasien, informasi ini digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan kefarmasian.
2. Bagi Peneliti: Data ini menawarkan banyak informasi tambahan untuk menilai kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian dan untuk melakukan studi ilmiah.