

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Adapun proses pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan berkaitan dengan ketersediaan sarana kesehatan yang terdiri dari pelayanan kesehatan dasar atau yang disebut dengan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) seperti Puskesmas (Fardiansyah et al., 2021).

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Menurut Cipolle dkk Terdapat 4 pelayanan kesehatan di puskesmas yakni asuhan medis (medical care), asuhan keperawatan (nursing care), asuhan kefarmasian (pharmaceutical care), dan asuhan gizi (nutritional care) (Rizqi, 2020).

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 (Umar & Jklr, 2020).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya (Darwati, 2018). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nuswantari dan Maria Pelayanan kefarmasian di Puskesmas Ngemplak 1 Selemang tidak sesuai dengan harapan pasien sehingga tingkat kepuasan pada Puskesmas tersebut kurang puas. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Hayaza Tingkat Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kamar obat di Puskesmas Surabaya Utara menunjukkan hasil cukup puas (Rizqi, 2020).

Menurut Parasuraman et al, ada lima dimensi kualitas pelayanan untuk melihat kepuasan konsumen yang dikenal dengan nama Servqual. Kelima dimensi Servqual tersebut meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangible*) (Fitriyati et al., 2021).

Tangible atau bukti fisik yaitu Aspek dimana pelanggan (konsumen) menggunakan penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan dan merupakan satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan (Kumorosiwi, 2019).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nuswantari dan Maria pasien Puskesmas Ngemplak 1 Sleman menunjukkan hasil tidak puas pada pelayanan dimensi tangible atau berwujud (Rizqi, 2020).

Assurance atau jaminan yaitu dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku front line staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan pada para pelanggannya. Ada 4 aspek dalam dimensi ini : keramahan, kompetensi, kreabilitas, dan keamanan. Dalam hal ini jaminan ketersediaan obat dan jaminan adanya apoteker di instalasi farmasi pada pelayanan kefarmasian sangat perlu agar tercipta kepuasan pada pasien (Kumorosiwi, 2019). Menurut penelitian Yuniar Pelayanan kefarmasian di Apotek kota/kabupaten Tanggerang Selatan, Bekasi, Bogor, Yogyakarta, Bantul, Solo dan Sragen pada dimensi jaminan atau assurance memiliki tingkat kepuasan paling rendah diantara dimensi lain (Rizqi, 2020).

Realibility atau kehandalan yaitu Dimensi yang mengukur kehandalan perusahaan (apotek) dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Aspek dalam dimensi ini adalah kemampuan apotek dalam memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan seberapa jauh apotek mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak error (Kumorosiwi, 2019). Menurut penelitian Umar pelayanan kefarmasian di Apotek X Desa Pattimang Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara pada dimensi kehandalan memiliki tingkat kepuasan yaitu dengan persentase sebesar 72 (97,3%) (Umar & Jklr, 2020).

Empaty atau empati dalam pelayanan kefarmasian antara lain keramahan petugas apotek dan pemberian perhatian secara individu. Menurut penelitian yang dilakukan Nuswantari dan Maria mendapatkan hasil ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi empati (Rizqi, 2020).

Responsiveness atau Daya tanggap yaitu dimensi mutu pelayanan tentang kemauan untuk membantu pelanggan (pasien) dan menyediakan jasa/pelayanan yang cepat dan tepat. Menurut Sujoko dan Djazuly untuk obat non racik dengan standar 15 menit dan untuk obat racik dengan standar 30 menit (Rizqi, 2020).

Berdasarkan data penelitian-penelitian yang telah dilakukan oleh penelitian lain, maka peneliti kali ini dilakukan di UPT Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai karena pada UPT tersebut belum diadakan penelitian terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Berdasarkan observasi yang dilakukan

peneliti terdapat permasalahan terkait komunikasi, edukasi, informasi (KIE) pada jam 10.30-13.00 terdapat banyak pasien yang menebus obat sehingga pemberian KIE pada jam-jam tersebut tidak optimal, Terdapat obat yang diresepkan tidak tersedia di apotek tersebut dan terdapat beberapa pasien yang tidak mendengar saat pemberian obat dikarenakan tidak tersedianya alat pengeras suara untuk pemanggilan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan penelitian kepada pasien yang menebus obat di Apotik UPT Puskesmas Bromo yang menyatakan bahwa ruang tunggu yang kurang memadai sehingga banyak pasien yang tidak mendapatkan tempat duduk, tidak adanya pengeras suara saat pemanggilan sehingga pasien tidak mendengar pemanggilan tersebut dan terdapat obat yang tidak tersedia sehingga pasien diharuskan membeli diluar. Maka dari itu dalam penelitian ini diharapkan peneliti dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien di UPT Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai.

1.2 Perumusan Masalah

Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Bromo Kecamatan Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi peneliti Sebagai sarana mengaplikasikan ilmu dalam bidang pelayanan kefarmasian di puskesmas yang diperoleh selama perkuliahan di Jurusan Farmasi Poltekkes Medan.
- b. Bagi instansi (Puskesmas) dapat mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas dan Sebagai bahan evaluasi dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai.
- c. Sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya terkait pelayanan kefarmasian.