

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Untuk menjalani hidup yang utuh, seseorang harus sehat. Kesehatan didefinisikan dalam Undang-Undang No. 17 Tahun 2023 sebagai bebas dari penyakit dan mampu berpartisipasi dalam semua aspek kehidupan bermasyarakat, termasuk kesehatan mental, sosial, dan fisik. (Kantor Menteri Kesehatan, 2024) Salah satu cara Indonesia berupaya menjamin akses layanan kesehatan berkualitas tinggi bagi seluruh warga negaranya adalah melalui jaringan pusat kesehatan masyarakat, atau puskesmas.

Inisiatif kesehatan masyarakat dan layanan perawatan primer bagi individu didukung oleh puskesmas, yang merupakan pusat pelayanan kesehatan. Untuk mencapai kesehatan masyarakat yang optimal, puskesmas terutama berfokus pada inisiatif preventif dan promotif di bidang tugasnya masing-masing. Di Puskesmas, kami memprioritaskan kesehatan masyarakat secara keseluruhan tanpa menurunkan standar pelayanan individual. Dinas kesehatan kabupaten/kota diberitahu tentang kepemimpinan puskesmas.

Berdasarkan Peraturan Menteri No. 19 Tahun 2024, Puskesmas diakui sebagai pusat pelatihan tenaga kesehatan, penyelenggara Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama dan Unit Pelayanan Kesehatan Perorangan (UKP), dan sebagainya. Menjaga kesehatan masyarakat, meningkatkan kesehatan mereka, serta mencegah dan mengatasi masalah kesehatan masyarakat merupakan bagian dari misi UKM. Pelayanan kesehatan perorangan, seperti kesejahteraan, pencegahan penyakit, pengobatan, dan rehabilitasi, merupakan fokus utama di UKP

Tingkat kepuasan seseorang (atau klien atau pasien) didefinisikan sebagai sejauh mana pengalaman aktual mereka memenuhi atau melampaui harapan mereka (Karolina, 2022). Karena kepuasan pasien merupakan tujuan utama yang mengarah pada peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, maka kepuasan pasien sangatlah penting. Indikator kunci dalam memberikan pelayanan prima adalah kepuasan pasien dalam menilai pelayanan tersebut. Salah satu definisi kepuasan pasien adalah sikap terhadap suatu pelayanan yang menunjukkan seberapa besar konsumen menyukai atau tidak menyukainya. Jadi, dapat dikatakan

bahwa tindakan konsumen mencerminkan pilihan yang mereka buat saat berbelanja.. (Mahendro et al., 2023).

Lima karakteristik dapat digunakan untuk menggambarkan bagaimana pelanggan menilai kualitas suatu layanan: daya tanggap, jaminan, keandalan, empati, dan bukti fisik. Sebaliknya, tujuan utama layanan kefarmasian adalah untuk meningkatkan kualitas hidup pasien melalui penyediaan dukungan yang akuntabel dan personal terkait sediaan farmasi. (Nurwahida et al., 2023).

Menurut sebuah studi yang dilakukan oleh Evi Mustiqawati (2023) berjudul "Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Mawasangka, Kabupaten Buton Tengah," dari 86 partisipan, 68,95% puas dengan dimensi daya tanggap, 72,44% dengan keandalan, 67,90% dengan jaminan, 70,34% dengan empati, dan 75,25% dengan bukti fisik... Pelayanan kefarmasian yang ditawarkan oleh Puskesmas Mawasangka di Kabupaten Buton Tengah dinilai memuaskan oleh rata-rata 71,57% pasien. (Mustiqawati, 2023).

Didik Yuni Prasetya (2022) menemukan bahwa dari 88 partisipan, 84% puas dengan jaminan, 82% dengan daya tanggap, 79% dengan keandalan, dan 80% dengan bukti fisik. Berdasarkan data ini, dapat disimpulkan bahwa 82% pasien rawat jalan di Puskesmas Campurejo Kota Kediri sangat puas dengan pelayanan kefarmasian yang mereka terima. (Yuni, 2023) .

Terdapat sebuah UPTD di Pangkalan Budiman Sei Rampah yang bukan merupakan fasilitas rawat inap dan telah terakreditasi dasar. UPTD ini terletak di ibu kota Kabupaten Serdang Bedagai, Kecamatan Sei Rampah, di Dusun IV Pangkalan Budiman Sei Rampah. UPTD ini terdiri dari dua desa, yaitu Pematang Ganjang dan Sei Rampah. UPTD ini kekurangan seorang apoteker, sementara jumlah staf kefarmasian di sana hanya tiga. Ketika banyak pasien yang datang sekaligus, hal ini menyebabkan pemrosesan resep menjadi relatif lambat. Sehubungan dengan hal tersebut, saya memutuskan untuk melakukan penelitian di UPTD Puskesmas Sei Rampah dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPTD Puskesmas Pangkalan Budiman Sei Rampah”

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Sei Rampah?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPTD Puskesmas Pangkalan Budiman Sei Rampah, Kecamatan Sei Rampah, Kabupaten Serdang Bedagai.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Daya tanggap kefarmasian di UPTD Puskesmas Sei Rampah berdasarkan dimensi daya tanggap (*Responsiveness*)
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Sei Rampah berdasarkan dimensi Keandalan (*Reliability*).
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Sei Rampah berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*).
- d. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Sei Rampah berdasarkan dimensi empati (*Emphaty*).
- e. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Sei Rampah berdasarkan dimensi bukti fisik (*Tangible*).

D. Manfaat Penelitian

1. Pertama, hal ini dapat memberikan gambaran yang lebih baik kepada instansi tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap layanan farmasi yang disediakan oleh Puskesmas Pangkalan Budiman Sei Rampah, yang dapat menjadi dasar upaya mereka untuk meningkatkan standar layanan tersebut.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap layanan farmasi yang ditawarkan oleh Puskesmas Pangkalan Budiman Sei Rampah.