

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan berasal dari bahasa latin “Satisfacio”. “Satis” yang berarti cukup baik, memadai. Untuk “Facio” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi antara harapan dan pelayanan yang diterimanya terhadap suatu jasa atau produk (Antari, 2019). Sumber Daya Manusia (SDM) di bidang kesehatan masih menjadi tugas pemerintah untuk mendistribusikan tenaga kesehatan di seluruh daerah. Dengan adanya pandemi ini menunjukkan bahwa Indonesia masih sangat kurang dalam ketersediaan SDM kesehatan (M. Iqbal, 2021). Sumber daya manusia kesehatan adalah tenaga kesehatan (termasuk tenaga kesehatan strategis) dan tenaga pendukung/penunjang kesehatan yang terlibat dan bekerja serta mengabdikan dirinya dalam upaya dan manajemen kesehatan (Kemenkes, 2019). Jumlah Tenaga Kesehatan Indonesia 0,21% dari Total Penduduk (KEMENDAGRI, 2021).

Menurut Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri, pada 31 Desember 2021 penduduk Indonesia dengan status pekerjaan tenaga kesehatan berjumlah 567.910 jiwa. Angka tersebut hanya 0,21% dari total penduduk Indonesia yang mencapai 273,87 juta jiwa. Pada 31 Desember 2021, penduduk yang berstatus sebagai tenaga kesehatan paling banyak berada di Provinsi Jawa Barat, yakni mencapai 84.994 jiwa. Jumlah tersebut sekitar 0,18% dari total populasi di Tanah Pasundan yang mencapai 48,22 juta jiwa. Provinsi yang memiliki tenaga medis terbanyak berikutnya adalah Jawa Timur, yakni sebanyak 74.157 jiwa (0,18%). Diikuti Jawa Tengah dengan jumlah tenaga medis sebanyak 68.646 jiwa (0,18%), DKI Jakarta 40.902 jiwa (0,36%), dan Sumatera Utara 36.038 jiwa (0,24%).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah salah satu upaya dalam bidang kesehatan dan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan setiap insan di seluruh dunia. Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian (PERMENKES, 2021).

Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan terpadu untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang

berhubungan dengan kesehatan. Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian.

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kenyataan dan harapan. Kepuasan pasien adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh pasien setelah mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapan-harapannya Terdapat lima dimensi pelayanan yang biasa dikenal dengan *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, *responsiveness*.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahmadan (2020) tentang kepuasan menggunakan parameter dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Secara keseluruhan diperoleh nilai kepuasan sebesar 87,08% dengan kategori sangat puas. Kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Batu Kota Batu memiliki nilai kepuasan sebesar 87,07% sehingga dikategorikan sangat puas. Nilai kepuasan tertinggi terletak pada dimensi empathy dan nilai kepuasan terendah terletak pada dimensi tangible.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Antari (2019) tentang Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali diperoleh hasil bahwa sebagian besar pasien rawat jalan di UPT Kesmas Payangan puas dengan layanan kesehatan yang diberikan terutama dalam dimensi responsiveness. Pembayaran mandiri sebagai metode pembayaran juga menunjukkan kecenderungan kepuasan yang lebih tinggi daripada asuransi kesehatan BPJS (Antari, 2019).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nita Prihartini, dkk (2019), tentang kepuasan rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas 11 Provinsi di Indonesia, hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RS 90,9 % dan puskesmas 96,6%. Kepuasan pelayanan jasa kesehatan tercapai jika apa yang didapatkan pasien melebihi harapannya (Pohan, 2018).

Puskesmas Aek Kota Batu merupakan puskesmas yang beralamat di jalan Aek Kota Batu Kecamatan NA IX-X . Jumlah kunjungan pasien rawat jalan JKN pada tahun 2020 rata-rata 943 orang perbulan Jumlah kunjungan pasien rawat

umum pada tahun 2020 rata-rata 267 orang perbulan. Jumlah pasien yang banyak tiap harinya dengan jumlah tenaga teknis kefarmasian sebanyak 1 orang akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh para petugas kefarmasian di Apotek kepada pasien, maka penting untuk melihat seberapa besar gambaran pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien di Apotek Puskesmas Aek Kota Batu.

Oleh karena itu, pada penelitian ini peneliti merasa tertarik ingin mengetahui seberapa puas pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di Apotek Puskesmas Aek Kota Batu merupakan puskesmas yang beralamat di jalan Aek Kota Batu Kecamatan NA IX-X.

1.2 Perumusan Masalah

Bagaimanakah gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di Puskesmas Aek Kota Batu Kecamatan NA IX-X?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Aek Kota Batu Kecamatan NA IX-X.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Aek Kota Batu Utara berdasarkan dimensi kehandalan (*Reliability*).
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Aek Kota Batu berdasarkan dimensi ketanggapan (*Responsiveness*)
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Aek Kota Batu berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*)
- d. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Aek Kota Batu berdasarkan dimensi empati (*Emphaty*)
- e. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Aek Kota Batu berdasarkan dimensi bukti fisik (*Tangible*)

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi Instansi terkait sebagai bahan informasi guna meningkatkan pelayanan kefarmasian yang memenuhi standar pada pasien di Puskesmas Aek Kota Batu.
- b. Sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya terkait dengan pelayanan kefarmasian di Puskesmas.