

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan adalah segala bentuk kegiatan atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perseorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif. Pelayanan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat secara menyeluruh serta meningkatkan kualitas hidup individu dan masyarakat (Permenkes no 19 tahun 2024).

Kualitas pelayanan kefarmasian yang baik bisa dilihat dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan suatu perasaan pasien yang timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang didapatkan setelah pasien membandingkan yang dirasakannya. Kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama ataupun lebih dari harapan pasien, maka pasien akan merasa puas (Pohan, 2020).

Kepuasan pasien adalah hasil pendapat dan penilaian pasien terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Hasil atau produk pelayanan kesehatan adalah kepuasan. Oleh karena itu, kepuasan pasien dapat dipahami sebagai tujuan meningkatkan standar layanan kesehatan (Permenkes, 2022).

Berdasarkan Profil Kesehatan Indonesia (2018) melalui *instrument self-assessment* oleh 6.751 Puskesmas di Indonesia menemukan Puskesmas yang memberikan pelayanan sesuai standar dan telah melakukan pelaporan sebesar 57,24%. Sumatera Utara merupakan provinsi dengan capaian Puskesmas yang memberikan pelayanan sesuai standar, masih terbelang cukup yaitu 67,81 %. Sedangkan, Puskesmas yang terakreditasi di Provinsi Sumatera Utara cenderung rendah, yaitu pada peringkat 11 terbawah dengan persentase 69,02% (Kementerian Kesehatan, 2019). Standar Pelayanan Minimal yang tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 menetapkan bahwa tingkat kepuasan pasien harus melebihi angka 95%.

Dengan demikian, apabila suatu fasilitas pelayanan kesehatan memperoleh tingkat kepuasan pasien di bawah nilai tersebut, maka pelayanan yang diberikan dinilai belum memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan oleh pemerintah (Putri *et al.*, 2018).

Menurut Penelitian Hariyani & Sandra (2023) Dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Jabon Kabupaten Jombang. menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berada pada kategori puas dengan rata-rata skor 73,46%. Dalam penelitian tersebut, dimensi *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, *reliability*, dan *tangibles* masing-masing memperoleh score 73,58%, 74,94%, 72,96%, 76,98%, dan 70,73%, yang semuanya berada dalam kategori puas. Hasil ini memberikan gambaran bahwa sebagian besar pasien merasa pelayanan kefarmasian cukup baik, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan mutu pada beberapa aspek pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sumbul, serta untuk mengidentifikasi berbagai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pemahaman terhadap gambaran ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam merumuskan strategi peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, sehingga pelayanan yang diberikan lebih optimal dan berdampak positif terhadap peningkatan kesehatan masyarakat secara menyeluruh. Penelitian ini berfokus pada gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas, yang merupakan salah satu komponen penting dalam sistem pelayanan kesehatan masyarakat. Kepuasan pasien diartikan sebagai kondisi ketika harapan, kebutuhan, dan keinginan pasien terpenuhi setelah menerima pelayanan. Hal ini sangat relevan dalam konteks Puskesmas, sebagai penyedia layanan kesehatan tingkat pertama.

Puskesmas Sumbul merupakan salah satu puskesmas yang berada di wilayah Kecamatan Sumbul, Kabupaten Dairi. Puskesmas ini melayani pasien umum dan BPJS. Berdasarkan data yang diperoleh kunjungan pasien setiap harinya sekitar 50 orang perharinya. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sumbul

dilayani oleh satu Apoteker dan satu tenaga Vokasi farmasi, dan juga untuk nomor antrian tidak ada. kondisi ini menyebabkan peningkatan durasi waktu tunggu pasien dalam proses penyerahan obat, khususnya saat banyak pasien datang secara bersamaan. Selain itu, Fasilitas ruang tunggu juga dinilai kurang memadai , karena jumlah kursi yang terbatas menyebabkan sebagian pasien harus menunggu dalam posisi berdiri, sehingga menurunkan kenyamanan mereka selama berada di puskesmas. Kondisi ini diduga berpengaruh terhadap kepuasan pasien terutama dalam pelayanan kefarmasain yang diterima.

Sesuai data dan informasi diatas, peneliti memilih lokasi tersebut karena ditemukan permasalahan berupa keterbatasan jumlah tenaga farmasi, tingginya beban kunjungan pasien, serta waktu tunggu pelayanan obat yang cukup lama. Kondisi ini berpotensi menurunkan kualitas pelayanan dan kenyamanan pasien, sehingga lokasi tersebut relevan untuk diteliti.

Berdasarkan fenomena diatas, peneliti tertarik mengambil judul Penelitian gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang diatas, rumusan masalah dari penelitian ini adalah "Bagaimanakah gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sumbul, Kabupaten Dairi? "

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Adapun tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien di Puskesmas Sumbul berdasarkan Bukti fisik (*Tangible*)
- b. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien di Puskesmas Sumbul berdasarkan Keandalan (*Reliability*)
- c. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien di Puskesmas Sumbul berdasarkan Daya Tanggap (*Responsiveness*)

- d. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien di Puskesmas Sumbul berdasarkan Jaminan (*Assurance*)
- e. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien di Puskesmas Sumbul berdasarkan Empati (*Empathy*).

D. Manfaat penelitian

1. Bagi Puskesmas, penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi awal dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada pelayanan kefarmasian puskesmas sumbul, Kabupaten Dairi.
2. Bagi Peneliti, menambah wawasan peneliti mengenai gambaran masyarakat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.
3. Bagi masyarakat, sebagai sumber informasi dan ilmu pengetahuan terkait pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sumbul, Kabupaten Dairi.