

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

World Health Organization (WHO) menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan harus aman, efektif, dan berfokus pada pasien (*people centred care*). Dalam hal ini, kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan kefarmasian, karena mencerminkan pengalaman dan persepsi pasien terhadap layanan yang diterima (*World Health Organization*, 2018)

Di Indonesia, pelayanan kefarmasian telah mengalami perubahan paradigma dari pelayanan yang berorientasi pada produk (*drug oriented*) menjadi pelayanan yang berorientasi pada pasien (*patient oriented care*). Perubahan ini bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan, keselamatan pasien, serta efektivitas terapi. Oleh karena itu, tingkat kepuasan pasien digunakan sebagai salah satu indikator evaluasi kualitas pelayanan kefarmasian di fasilitas kesehatan, sebagaimana diatur dalam (Permenkes Nomor 74 Tahun 2016)

Salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kefarmasian adalah tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien meliputi, kejelasan apoteker dalam memberikan informasi obat, kelengkapan obat dan alat Kesehatan, kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu, ketersediaan brosur, leaflet, dan poster. Kepuasan pasien umumnya diukur melalui survei kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi salah satu tujuan peningkatan mutu pelayanan Kesehatan. Pasien akan merasa puas apabila terpenuhinya standar dalam pelayanan kefarmasian yang diperoleh pada kenyataannya sama atau melebihi harapannya, sedangkan sebaliknya ketidakpuasan muncul pada pasien apabila merasa tidak puas atau tidak sesuai ekspektasi (Hariyani & Sandra, 2023)

Kepuasan pasien berkaitan erat dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan kefarmasian umumnya diukur menggunakan pendekatan *Service Quality* (SERVQUAL) yang terdiri dari lima dimensi, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, yang digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pasien (Parasuraman, 1988)

Berdasarkan (Profil Kesehatan Indonesia 2024), sebanyak 97,5% Puskesmas di Indonesia telah terakreditasi, dan 91,05% Puskesmas telah melaksanakan pelayanan kefarmasian sesuai standar. Provinsi Sumatera Utara bahkan menunjukkan capaian akreditasi Puskesmas sebesar 100,0%. Meskipun demikian, pencapaian standar dan akreditasi tersebut belum sepenuhnya mencerminkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian, sehingga diperlukan pengukuran kepuasan pasien dari perspektif pengguna layanan.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dipengaruhi oleh berbagai aspek pelayanan, antara lain keandalan petugas dalam memberikan pelayanan, kecepatan dalam merespons kebutuhan pasien, kemampuan petugas dalam memberikan jaminan dan informasi yang jelas, perhatian terhadap kebutuhan pasien, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Kelima aspek tersebut dikenal sebagai dimensi *Service Quality* (SERVQUAL), yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pasien (Parasuraman dkk., 1988).

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian masih bervariasi di setiap fasilitas kesehatan. Penelitian Hariyani dan Sandra (2023) di Puskesmas Jabon Kabupaten Jombang memperoleh tingkat kepuasan sebesar 73,46%, sedangkan penelitian Hidayah (2023) di Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai memperoleh tingkat kepuasan sebesar 76,74%. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian pada setiap fasilitas pelayanan kesehatan dapat berbeda sehingga evaluasi terhadap kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala.

Berdasarkan Profil Kesehatan Kabupaten Tapanuli Utara Tahun (2023), terdapat 21 puskesmas yang terdiri atas 14 puskesmas nonrawat inap dan 7 puskesmas rawat inap. Jumlah tenaga kefarmasian yang tersedia meliputi 4 apoteker dan 24 tenaga teknis kefarmasian. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa distribusi tenaga kefarmasian di Kabupaten Tapanuli Utara masih belum merata. Keterbatasan jumlah tenaga kefarmasian berpotensi memengaruhi pelaksanaan pelayanan kefarmasian, terutama dalam pemberian informasi obat dan pelayanan yang berorientasi pada pasien.

UPTD Puskesmas Siborongborong merupakan salah satu puskesmas terbesar di Kecamatan Siborongborong, Kabupaten Tapanuli Utara, Provinsi Sumatera Utara. Berstatus sebagai puskesmas rawat inap, Puskesmas Siborongborong melayani wilayah kerja yang mencakup beberapa desa/kelurahan dengan jumlah kunjungan pasien rata-rata 30–50 pasien perhari. Pelayanan kefarmasian di puskesmas tersebut hanya dilaksanakan oleh satu tenaga teknis kefarmasian tanpa didukung oleh tenaga apoteker. Selain keterbatasan sumber daya manusia, masih terdapat keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan, seperti jumlah kursi ruang tunggu yang terbatas, belum tersedianya nomor antrean, serta tidak adanya pengeras suara untuk pemanggilan pasien. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien selama menunggu pelayanan serta dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian yang diterima.

Sampai saat ini belum terdapat penelitian yang secara khusus mengkaji tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Siborongborong. Ketiadaan data tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu dikaji lebih lanjut. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Siborongborong berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*), sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Siborongborong.

B. Rumusan Masalah

Bagaimanakah hubungan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Siborongborong?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Siborongborong.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Siborongborong berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*)
- b. Untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Siborongborong berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*)
- c. Untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Siborongborong berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*)
- d. Untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Siborongborong berdasarkan dimensi dimensi empati (*empathy*)
- e. Untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Siborongborong berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangibles*).

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Puskesmas, Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Puskesmas Siborongborong dalam meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya, dapat menjadi sumber referensi dan data pendukung bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien di puskesmas atau fasilitas pelayanan kesehatan lainnya, serta sebagai dasar pengembangan penelitian dengan variabel atau metode analisis yang berbeda.
3. Bagi Masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang jelas mengenai mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas, sehingga masyarakat dapat lebih memahami hak dan kewajiban mereka sebagai pasien, meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan, serta mendorong partisipasi aktif dalam menjaga dan mengawasi kualitas pelayanan yang diberikan.