

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Upaya kesehatan merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memelihara, meningkatkan, melindungi, serta mewujudkan derajat kesehatan yang lebih baik. Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, Puskesmas memiliki peran penting dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara menyeluruh, yang meliputi peningkatan kesehatan, mencegah penyakit, penyembuhan penyakit, serta pemulihan kesehatan yang dilakukan secara menyeluruh (Menteri Kesehatan RI, 2016).

Kepuasan pasien merupakan suatu bentuk penilaian atau evaluasi yang dilakukan terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan setelah pasien memperoleh pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan menjadi komponen utama yang berperan dalam membentuk kepuasan tersebut. Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan penyembuhan secara fisik, tetapi juga dipengaruhi oleh sikap, kompetensi, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan (Adian, 2020).

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berada di bawah pembinaan Dinas Kesehatan serta bertanggung jawab dalam mendukung pembangunan kesehatan di daerah kerjanya. Sebagai fasilitas kesehatan pertama, Puskesmas memberikan pelayanan kesehatan dasar yang mencakup upaya pemeliharaan kesehatan, peningkatan derajat kesehatan, mencegah penyakit, pengobatan, serta perbaikan kondisi kesehatan yang dilakukan secara berkesinambungan. Adapun standar pelayanan kefarmasian merupakan ketentuan yang berperan penting sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan farmasi (Devi, 2024).

Pelayanan kefarmasian yang diselenggarakan di Puskesmas menjadi bagian penting dalam menunjang pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat. Standar pelayanan kefarmasian berfungsi sebagai acuan atau tolak ukur bagi tenaga kefarmasian. Pelayanan kefarmasian yang diberikan sesuai dengan standar yang

telah ditetapkan sangat penting karena dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan menimbulkan kepuasan pada pasien.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mayang Sari (2023) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mulioorejo Sunggal paling tinggi terdapat pada dimensi empati sebesar 80,66%. Selanjutnya dimensi jaminan memperoleh 78,61%, dimensi ketanggapan sebesar 75,44%, dimensi kehandalan sebesar 75,22% , serta dimensi bukti fisik 74,89%. Secara keseluruhan, rata-rata hasil kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian mencapai 76,96% termasuk dalam kategori puas (Mayang Sari & Tumpak Sitorus 2023).

Berdasarkan hasil survei awal serta data rekapitulasi resep, diketahui bahwa jumlah resep yang dilayani di Puskesmas Sigalingging setiap bulan relatif tinggi. Puskesmas Sigalingging termasuk Puskesmas yang banyak pengunjung dalam satu hari dapat mencapai 30 sampai 40 pasien. Tingginya jumlah kunjungan tersebut berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh tenaga kefarmasian kepada pasien.

Berdasarkan informasi tersebut peneliti tertarik untuk mengkaji gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sigalingging Kecamatan Parbuluan.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sigalingging Kecamatan Parbuluan ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sigalingging Kecamatan Parbuluan.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi kehandalan di Puskesmas Sigalingging Kecamatan Parbuluan.

- b. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi ketanggapan di Puskesmas Sigalingging Kecamatan Parbuluan.
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi jaminan di Puskesmas Sigalingging Kecamatan Parbuluan.
- d. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi empati di Puskesmas Sigalingging Kecamatan Parbuluan.
- e. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi bukti fisik di Puskesmas Sigalingging Kecamatan Parbuluan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi Puskesmas Sigalingging Kecamatan Parbuluan dalam meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih optimal.