

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Devi, et al., 2024). Peningkatan mutu pelayanan kefarmasian ialah tuntutan petugas farmasi yang memerlukan perluasan dari paradigma lama berorientasi produk ke paradigma baru berorientasi pasien yang disebut filosofi pelayanan kefarmasian (*Pharmaceutical Care*) (Agustien, et al., 2022).

Pelayanan kefarmasian meliputi pengelolaan sumber daya (sumber daya manusia, sarana prasarana, sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan serta administrasi) dan pelayanan farmasi klinik (penerimaan resep, peracikan obat, penyerahan obat, pemberian informasi obat dan pencatatan atau penyimpanan resep). Kualitas pelayanan kefarmasian yang baik bisa dilihat dari tingkat kepuasan pasien (Agustien, et al., 2022).

Kepuasan Pasien merupakan besarnya tingkatan perasaan Pasien setelah melakukan perbandingan dari kinerja atau hasil yang dirasakan Pasien dibandingkan dengan harapan yang ada pada pikirannya (Putri, et al., 2024). Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dapat diukur berdasarkan lima dimensi yaitu Ketanggapan (*responsiveness*), Keandalan (*reliability*), Jaminan (*assurance*), Keramahan (*empathy*), dan Bukti Nyata (*tangible*) (Hilmalia, et al., 2024). Menurut Kuncahyo dikutip (Juwita, 2019) kualitas pelayanan yang diberikan petugas farmasi akan berdampak pada kepuasan pasien.

Menurut penelitian lain yang dilakukan oleh berjudul "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai," dari 86 partisipan, Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien berdasarkan bukti fisik adalah 74,79% (Puas), jaminan adalah 84,88% (Puas), keandalan adalah 75,39% (Puas), empati adalah 75,48% (Puas), dan daya tanggap 76,27% (Puas). Dapat disimpulkan bahwa rata rata tingkat kepuasan pasien sebesar 76,74% (kategori puas) (Hidayah, et al., 2023).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh berjudul "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Sentosa Baru Kecamatan Medan Perjuangan Dari hasil perhitungan, pada masing masing indikator diperoleh persentase sebagai berikut dimana berdasarkan kehandalan mayoritas mengatakan puas sebesar 32,0%, ketanggapan mayoritas mengatakan cukup puas sebesar 42,0%, jaminan mayoritas sangat puas sebesar 42,0%, empati mayoritas cukup puas sebesar 35,0%, sementara indikator berwujud mayoritas mengatakan kurang puas sebesar 35,0%. Disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Sentosa Baru Kec.Medan Perjuangan adalah sangat puas (Faridawaty, et al.,2018)

Berdasarkan pengamatan awal Puskesmas Helvetia merupakan Puskesmas di kota Medan yang memiliki cukup banyak pengunjung dalam satu hari dapat mencapai 100 pasien yang menyebabkan pelayanan resep di ruang obat menjadi lebih ramai dibandingkan ruangan lain di Puskesmas Helvetia. Adapun hambatan yang di rasakan pasien saat menerima pelayanan farmasi di Puskesmas yakni minimnya prasarana di ruang tunggu menyebabkan banyak pasien yang tiadanya ruang duduk untuk menunggu, tiadanya pengeras suara yang menyebabkan pasien melewati panggilan dari petugas. Pada Puskesmas Helvetia hingga saat ini belum ada penelitian yang secara khusus menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

Menurut kajian pada paragraf sebelumnya peneliti terdorong ingin melakukan penelitian mengenai topik “Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Helvetia, Kecamatan Medan Helvetia”.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Helvetia, Kecamatan Medan Helvetia?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Helvetia, Kecamatan Medan Helvetia.

2. Tujuan Khusus

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

D. Manfaat Penelitian

1. Dapat menjadi Sumber informasi yang bermanfaat bagi Puskesmas Helvetia dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien.
2. Menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di puskesmas.