

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat merupakan lembaga pelayanan Kesehatan yang memiliki peran strategis sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kesehatan masyarakat. Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, puskesmas bukan saja sebagai pintu awal pasien/dimulainya interaksi pasien dengan sistem pelayanan kesehatan, melainkan juga menjadi tempat rujukan utama dari pasien dalam hal pelayanan kesehatan dalam berbagai permasalahan kesehatan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien di puskesmas sangat menentukan tingkat kepuasan, kepercayaan, dan persepsi bahkan loyalitas pasien terhadap integritas sistem pelayanan kesehatan yang bersangkutan. (Putri et al., 2025).

Kualitas pelayanan dinilai melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan penampilan (*appearance*) (Dewi, 2022). Kepuasan pasien dalam menilai baik atau buruknya mutu pelayanan merupakan indikator penting dan mendasar dalam pengukuran kualitas layanan kesehatan. Penilaian ini memberikan gambaran mengenai keberhasilan penyedia layanan dalam memenuhi standar mutu pelayanan yang sesuai dengan nilai serta harapan pasien, yang memiliki kewenangan subjektif dalam menentukan kualitas pelayanan yang diinginkan. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai kondisi emosional berupa rasa senang atau tidak senang yang timbul setelah pasien membandingkan antara kinerja pelayanan yang dirasakan dengan kinerja pelayanan yang diharapkan. (Nyoman et al., 2020).

Pelayanan kefarmasian adalah salah satu aspek penting yang mencerminkan mutu pelayanan serta berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien adalah lamanya waktu tunggu pelayanan resep (Amiruddin et al., 2023). Waktu tunggu pelayanan resep menggambarkan tingkat kecepatan dan efektivitas tenaga kefarmasian dalam menyiapkan dan menyerahkan obat kepada pasien, yang dihitung sejak resep diterima hingga obat diterima oleh pasien. Berdasarkan standar yang telah ditetapkan, waktu tunggu pelayanan resep yang dianjurkan adalah paling

lama 30 menit untuk resep nonracikan dan paling lama 60 menit untuk resep racikan (Safitri et al., 2024).

Menurut Permenkes Nomor 19 Tahun 2024, pelayanan kefarmasian di Puskesmas harus dilakukan secara bermutu dan tepat waktu, namun tidak diatur secara spesifik batas waktu tunggu obat. Dalam praktik, waktu tunggu pelayanan obat mengacu pada standar pelayanan, yaitu maksimal 30 menit untuk obat non-racikan dan 60 menit untuk obat racikan.

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan yang muncul sebagai hasil dari penilaian pasien terhadap kinerja pelayanan kesehatan yang diterima setelah dibandingkan dengan harapannya. Pasien akan mengalami kepuasan apabila kinerja layanan yang diperoleh sesuai atau bahkan melampaui harapan yang dimiliki. Oleh karena itu, pelayanan yang bermutu menjadi salah satu komponen penting dalam pelayanan kesehatan serta berperan sebagai faktor utama dalam mewujudkan kepuasan pasien. (Rohman et al., 2022).

Lamanya waktu tunggu pelayanan dapat memberikan dampak yang tidak hanya terbatas pada tingkat kepuasan pasien, tetapi juga berpengaruh terhadap kepatuhan pasien dalam mengonsumsi obat. Pasien yang harus menunggu terlalu lama cenderung menunda pengambilan obat, bahkan dalam beberapa kasus tidak mengambil obat sama sekali. Kondisi tersebut dapat menghambat keberhasilan terapi, memperburuk keadaan kesehatan pasien, serta membentuk citra negatif terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas (Nurhayati, 2021).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mustiqawati (2023) dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Mawasangka, Kabupaten Buton Tengah”, diketahui bahwa sebagian besar pasien rawat jalan menyatakan puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan. Dari total 86 responden, tingkat kepuasan pada dimensi daya tanggap tercatat sebesar 68,95%, kehandalan 72,44%, jaminan 67,90%, empati 70,34%, dan bukti fisik 75,25%. Secara keseluruhan, rata-rata tingkat kepuasan pasien mencapai 71,57% dan termasuk dalam kategori puas (Mustiqawati, 2023).

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan di Puskesmas Gunting Saga, ditemukan fenomena bahwa fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia masih kurang memadai. Kondisi tersebut menyebabkan banyak pasien harus mengantri

tanpa mendapatkan tempat duduk yang layak. Selain itu, puskesmas belum dilengkapi dengan sistem antrian yang memadai, seperti pada saat pengambilan resep, tidak diberikan nomor antrian kemudian pasien mengambil obat dengan mendengarkan suara dari instalasi farmasi tanpa pengeras suara. Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu komponen penting dalam pelayanan rawat jalan yang berperan langsung terhadap keselamatan, pemahaman penggunaan obat, dan kepatuhan pasien terhadap terapi.

Oleh karena itu, peneliti merasa tertarik untuk meneliti dengan judul “Gambaran tingkat kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Gunting Saga Kabupaten Labuhanbatu Utara”. Guna mengetahui sejauhmana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien serta sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan mutu pelayanan kefarmasian di masa mendatang.

B. Rumusan Masalah

Bagaimanakah Gambaran Tingkat Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Gunting Saga Kabupaten Labuhanbatu Utara?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran tingkat kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Gunting Saga Kabupaten Labuhanbatu Utara.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran tingkat kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Gunting Saga berdasarkan dimensi daya tanggap (*Responsiveness*).
- b. Untuk mengetahui gambaran tingkat kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Gunting Saga berdasarkan dimensi kehandalan (*Reliability*).

- c. Untuk mengetahui gambaran tingkat kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Gunting Saga berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*).
- d. Untuk mengetahui gambaran tingkat kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Gunting Saga berdasarkan dimensi empati (*Emphaty*).
- e. Untuk mengetahui gambaran tingkat kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Gunting Saga berdasarkan dimensi bukti fisik (*Tangible*).

D. Manfaat Penelitian

1. Untuk Peneliti

Mampu memperluas wawasan dan pandangan terkait kualitas pelayanan kefarmasian di puskesmas.

2. Untuk Puskesmas

Dapat menjadi bahan evaluasi dalam memperbaiki kinerja, sikap, serta kualitas pelayanan tenaga kefarmasian kepada pasien.