

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan dapat didefinisikan sebagai seluruh bentuk layanan atau program di bidang kesehatan yang ditujukan kepada individu maupun kelompok masyarakat. Pelayanan tersebut diselenggarakan secara mandiri atau melalui kerja sama dalam suatu organisasi dengan tujuan untuk mempertahankan serta meningkatkan derajat kesehatan. Salah satu fasilitas yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) (Hariyoko et al., 2021).

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan upaya kesehatan dan memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas harus mampu menunjang tiga fungsi utama Puskesmas, yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan yang berorientasi pada kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, serta sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang mencakup pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat. (Hendra stevani. Ayu Nabila Putri, 2018).

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan salah satu layanan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, mengharuskandari adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi pada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi (*pharmaceutical care*) (Rahmah et al., 2024).

Pengendalian mutu pelayanan kefarmasian merupakan serangkaian kegiatan yang dapat dilakukan baik terhadap proses pelayanan yang sedang berlangsung maupun terhadap pelayanan yang telah dilaksanakan. Kegiatan pengendalian mutu ini dilakukan melalui monitoring dan evaluasi. Monitoring adalah kegiatan pemantauan selama proses pelayanan berlangsung untuk memastikan bahwa seluruh aktivitas berjalan sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan.

Sementara itu, evaluasi dilakukan untuk menilai hasil serta tingkat pencapaian dalam pelaksanaan pelayanan kefarmasian.(Mahardika, 2024).

Menurut Kementerian Kesehatan (2024), Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten atau kota yang memiliki tanggung jawab dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Puskesmas dibentuk untuk memberikan pelayanan kesehatan tingkat pertama yang bersifat menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan kepada seluruh masyarakat yang berada di wilayah kerjanya. Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas adalah pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Kevin Effendi dan Stella Junita (2019), tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara secara umum berada pada kategori puas, dengan skor kepuasan sebesar 80,79%. Penilaian kepuasan tersebut didasarkan pada lima dimensi mutu pelayanan, yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan aspek berwujud, yang secara keseluruhan menunjukkan capaian yang baik. Namun demikian, dimensi berwujud (*tangible*) menunjukkan nilai terendah dibandingkan dimensi lainnya, sehingga mengindikasikan perlunya peningkatan pada aspek sarana dan prasarana pelayanan.

UPT Puskesmas Kolang merupakan fasilitas layanan kesehatan satu- satunya yang berada di wilayah Kecamatan Kolang, Kabupaten Tapanuli Tengah. Puskesmas Kolang menyelenggarakan pelayanan kesehatan dalam dua jenis, yakni pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang mencakup BPJS, KIS, dan ASKES serta pelayanan umum. Berdasarkan data yang di peroleh, jumlah resep yang harus dikerjakan oleh tenaga kefarmasian di puskesmas ini tergolong cukup tinggi setiap bulannya. Rata-rata kunjungan pasien mencapai sekitar 40 orang perhari pada hari Selasa hingga Jumat, sedangkan pada hari Senin dapat meningkat 70 orang. Meskipun jumlah kunjungan pasien tinggi, jumlah petugas farmasi yang melayani terdiri dari 1 orang Tenaga Vokasi Farmasi (TVF) kondisi ini menyebabkan adanya keterlambatan dalam proses penyerahan obat, khususnya saat banyak pasien datang bersamaan. Selain itu, fasilitas ruang tunggu dinilai belum memadai, ditandai dengan keterbatasan jumlah kursi yang menyebabkan sebagian pasien harus menunggu dalam posisi berdiri. Ketidakadaannya nomor antrean

serta pengeras suara turut menurunkan tingkat kenyamanan pasien selama berada di puskesmas.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk mengetahui gambaran mengenai tingkat kualitas pelayanan kefarmasian serta tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kolang. Pemahaman terhadap gambaran ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam mewujudkan strategi peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih optimal dan berdampak positif terhadap peningkatan kesehatan masyarakat secara menyeluruh.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang diatas, rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kolang Tapanuli Tengah?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Adapun tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kolang Tapanuli Tengah.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kolang Tapanuli Tengah ditinjau dari dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kolang Tapanuli Tengah ditinjau dari dimensi *Reliability* (Keandalan)
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kolang Tapanuli Tengah ditinjau dari dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)
- d. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kolang Tapanuli Tengah ditinjau dari dimensi *Assurance* (Jaminan)

- e. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kolang Tapanuli Tengah ditinjau dari dimensi *Empathy* (Empati)

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Puskesmas

Menjadi bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas mutu pelayanan kefarmasian agar dapat meningkatkan pelayanan kefarmasian kepada masyarakat.

2. Bagi Peneliti

Diharapkan dipakai sebagai bahan referensi dan pembandingan dalam penelitian selanjutnya.