BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) adalah sebuah fasilitas kesehatan tingkat pertama ruang lingkup tidak hanya kuratif saja akan tetapi adanya upaya promotif dan preventif (Kemenkes RI, 2014). Upaya peningkatan kualitas layanan harus terus dilakukan untuk mencapai kesehatan optimal bagi semua individu (Nasution *et al.*, 2022). Puskesmas berperan sebagai tempat pertama bagi pasien dalam mendapatkan layanan kesehatan sehingga diperlukan usaha agar pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diterima, terutama dalam pelayanan farmasi (Theresia *et al.*, 2020).

Menurut Harun & Wijyantono (2019) pelayanan kefarmasian di puskesmas memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan medis di masyarakat, dalam mendukung tiga fungsi utama puskesmas yaitu membangun masyarakat berwawasan kesehatan, mendorong pemberdayaan masyarakat, dan menyediakan layanan kesehatan dasar termasuk kesehatan individu (Matindas *et al.*, 2023). Pelayanan layanan kefarmasian di puskesmas wajib memenuhi standar pelayanan kefarmasian yang telah ditetapkan melalui monitoring dan evaluasi secara rutin (Kemenkes RI, 2016). Organisasi layanan perlu memberikan perhatian khusus kepada pelanggan dan konsumen untuk memberikan layanan terbaik (Novita, 2021). Evaluasi komitmen puskesmas terhadap mutu pelayanan dapat dilihat dari indikator kepuasan pasien (Panaungi, 2020).

Kepuasan pasien adalah ketika semua yang mereka butuhkan dan harapkan terpenuhi (Karno, 2023). Evaluasi komitmen puskesmas terhadap mutu pelayanan dapat dilihat dari indikator kepuasan pasien. Pengukuran tingkat kepuasan pasien setelah menerima pelayanan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas layanan tersebut. Semakin baik dalam memberikan kualitas pelayanan semakin puas pula pasien, dan kepuasan ini erat kaitannya dengan kemungkinan pasien untuk kembali berobat di puskesmas (Panaungi, 2020). Menurut Penelitian

sebelumnya yang dilakukan Panaungi (2020) di Puskesmas Minsa Te'ne Kabupaten Pangkep hasil rata-rata menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berada dalam kategori kurang puas yaitu sebesar 61,30 %.

Keputusan individu dalam menggunakan layanan kesehatan dipengaruhi oleh berbagai faktor, mulai dari karakteristik pribadi (pasien), kondisi psikologis, hingga norma sosial dan budaya (Utami, 2018). Masing-masing pasien memiliki ciri khas karakteristik tersendiri yang membedakannya dengan pasien lain. Ciri khas ini meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, penghasilan, status ekonomi, tingkat pendidikan, dan sumber biaya pengobatan (Utami, 2018). Terdapat dua aspek yang mempengaruhi kepuasan salah satunya adalah aspek pelanggan yang meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan lokasi tinggal (Prihartini *et al.*, 2020). Menurut hasil (Prihartini *et al.*, 2020) di Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor, menunjukkan tidak ditemukan hubungan antara usia dan tingkat kepuasan pasien. Variabel jenis kelamin, pendidikan, dan pendapatan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS.

Bagi puskesmas yang sudah terakreditasi diwajibkan untuk melakukan evaluasi terkait dengan mutu pelayanan secara berkala minimal satu kali setahun (Permenpan, 2017). Penelitian survei tingkat kepuasan pasien yang dilakukan di Puskesmas pada tahun 2021 dengan hasil sebesar 73% pasien merasa puas (Nurfaiza, 2020). Pada penelitian Nurfaiza (2020) subyek penelitian hanya berfokus pada pasien jaminan kesehatan nasional saja, dalam penelitian ini penulis ingin lebih tertuju pada seluruh pasien rawat jalan di Puskesmas Gamping I. Berdasarkan paparan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gamping I.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran sosiodemografi pasien rawat jalan di Puskesmas Gamping I?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gamping I?
3. Apakah terdapat hubungan antara karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gamping I?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Menganalisis hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gamping I.
2. Tujuan khusus
 - a. Mengetahui persentase sosiodemografi pasien rawat jalan di Puskesmas Gamping I.
 - b. Mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gamping I.
 - c. Mengetahui nilai signifikansi hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gamping I.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat membawa dampak positif, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Menyajikan referensi yang berkaitan dengan hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gamping I.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi peneliti

Mampu menambah pengetahuan dan pemahaman yang berkaitan dengan karakteristik pasien dengan pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan pasien.

b. Bagi puskesmas

Sebagai evaluasi untuk menjaga dan meningkatkan mutu dari proses pelayanan khususnya pada pelayanan kefarmasian.

E. Keaslian penelitian

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No	Peneliti, Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan penelitian	
				Sebelumnya	Sekarang
1.	(Saffanah <i>et al.</i> , 2023)	Hubungan Karakteristik dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Cimareme Berdasarkan Persepsi Pasien	Tidak ada hubungan, jenis kelamin, pekerjaan dengan kepuasan pasien dan terdapat hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien.	1. Lokasi: Puskesmas Cimareme 2. Tahun: 2023 3. Populasi: pasien BPJS yang berjumlah 89 orang. 4. Karakteristik: usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan.	1. Lokasi: Puskesmas Gamping I 2. Tahun: 2024 3. Populasi: Semua pasien rawat jalan dan BPJS. 4. Karakteristik : jenis kelamin, usia, Pendidikan, pekerjaan, pendapatan dan jumlah kunjungan.
2.	(M. Sari & Sitorus, 2023)	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Upt Puskesmas Mulioorejo Sunggal	Rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mulioorejo Sunggal secara keseluruhan sebesar 76,96% dengan kategori kepuasan adalah baik.	1. Lokasi: puskesmas Mulioorejo Sunggal 2. Tahun: 2023 3. Populasi: Semua pasien dan keluarga pasien yang menerima resep serta mengambil obat di apotek Puskesmas Mulioorejo Sunggal yang telah berkunjung minimal satu kali. 4. Pengambilan sampel: <i>Purposive sampling.</i>	1. Lokasi: Puskesmas Gamping I 2. Tahun: 2024 3. Populasi: Pasien rawat jalan yang telah memanfaa tkan layanan kefarmasia n di puskesmas Gamping I miinimal 1 kali. 4. Pengambil an sampel: <i>accidental sampling.</i>

No	Peneliti, Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan penelitian	
				Sebelumnya	Sekarang
3.	(Mahendro <i>et al.</i> , 2022)	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri	Menunjukkan hasil bahwa dimensi <i>tangible</i> sangat puas (86,62%), dimensi <i>reliability</i> sangat puas (88,53%), dimensi <i>responsiveness</i> sangat puas (91,85%), dimensi <i>assurance</i> sangat puas (89,61%), dan dimensi <i>empathy</i> sangat puas (92,23%).	1. Lokasi: puskesmas pracimantoro I Wonogiri 2. Tahun: 2022 3. Populasi: pasien rawat jalan yang menebus obat di Instalasi Farmasi Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri bulan Januari-Desember 2021. 4. Rentang umur pasien: 13 - 60 tahun.	1. Lokasi: Puskesmas Gamping I 2. Tahun: 2024 3. Populasi: Pasien rawat jalan yang telah memanfaatkan layanan kefarmasian di puskesmas Gamping I minimal 1 kali. 4. Rentang umur pasien: ≥ 17 tahun.