

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) adalah layanan kesehatan primer kepada masyarakat dan individu yang berfokus pada tindakan promotif dan preventif di wilayah kerja (Kemenkes RI, 2019). Layanan kesehatan ini diharapkan mampu memberikan perlindungan kepada masyarakat, lingkungan dan tenaga kesehatan, serta mampu meningkatkan keselamatan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan (A. K. Putri *et al.*, 2023). Layanan farmasi merupakan bagian layanan di puskesmas yang berinteraksi langsung kepada pasien dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup pasien terkait penggunaan obat (Kemenkes RI, 2019).

Penelitian Hidayatullah *et al.* (2023) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di bagian farmasi belum beroperasi secara optimal. Tenaga kefarmasian belum menunjukkan sikap ramah dan perhatian saat melayani pasien yang menunggu di antrian resep obat (dimensi kepedulian). Selain itu tempat duduk yang terbatas, ruang tunggu yang digunakan bersama, LCD penunjuk nomor antrian tidak berfungsi dan belum ada kotak untuk meletakkan antrian resep obat (dimensi bukti fisik). Waktu tunggu obat dianggap terlalu lama dan tidak efisien (dimensi kehandalan). Pada dimensi ketanggapan pasien merasa bingung dengan penjelasan petugas farmasi mengenai aturan pakai obat. Menurut penelitian Febiansyah *et al.* (2024) tenaga kefarmasian belum konsisten dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar waktu, terutama saat pasien menunggu mulai dari pendaftaran hingga mendapatkan pelayanan, yang sering melebihi batas 60 menit (dimensi kehandalan). Fasilitas di area ruang tunggu, pendaftaran, dan farmasi belum memadai karena jumlah tempat duduk yang kurang, ruangan yang terbatas, dan ketidaktersediaan pendingin udara (dimensi bukti fisik). Pada dimensi jaminan, pasien menganggap bahwasanya tenaga kesehatan tidak dapat memberikan keyakinan untuk sembuh kepada pasien. Tenaga kesehatan tidak memberi edukasi kepada pasien, sehingga pasien merasa bahwa dirinya dilayani tanpa adanya

jaminan kesembuhan (Rivany *et al.*, 2024).

Kepuasan pasien merujuk pada pandangan dan penilaian operasional yang diberikan oleh pasien kepada layanan kesehatan yang diterima (Kemenkes RI, 2022). Persaingan yang ketat memaksa layanan kesehatan termasuk puskesmas untuk memberikan pelayanan terbaik demi kepuasan pasien (Satriandi & Azizah, 2024). Ketidakpuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dapat berdampak pada keputusan mereka untuk tidak melakukan kunjungan ulang ke fasilitas kesehatan (Firdaus & Dewi, 2019). Ketidakpuasan pasien berdampak pada penyebaran berita negatif di masyarakat yang dapat merusak citra puskesmas dan menghambat pencapaian program-programnya (Maryono & Khairunnisak, 2024). Karakteristik pasien dapat mempengaruhi kepuasan oleh faktor-faktor seperti, pekerjaan, pendidikan, jenis kelamin dan umur yang membedakan satu orang dari yang lain (P. Putri *et al.*, 2021).

Terdapat hubungan antara kepuasan pasien dan pekerjaan (Hiola *et al.*, 2024). Penelitian ini menunjukkan pendapat pasien tentang kualitas layanan dipengaruhi oleh pengalaman penyedia layanan kesehatan dan pendidikan terakhir. Pasien lebih puas terhadap layanan yang mereka terima ketika tingkat pendidikan mereka lebih tinggi dan pekerjaan mereka lebih sesuai dengan keahlian mereka (Hiola *et al.*, 2024). Terdapat korelasi antara pendidikan dan pekerjaan dengan tingkat kepuasan. Hasil *p-value* sebesar 0,000 menunjukkan bukti kuat bahwa pendidikan dan pekerjaan mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan (Rohayati, 2024). Sebanyak 51,3% pasien menyatakan secara keseluruhan kurang senang dengan layanan kefarmasian. Selanjutnya, terdapat korelasi umur dengan kepuasan pasien (Araujo, 2022).

Berdasarkan penelitian sebelumnya Rahayu (2022) menunjukkan mayoritas pasien menyatakan mutu pelayanan kesehatan tidak baik sebesar 56% dan menyatakan baik sebesar 44%. Selain itu, pasien yang kurang puas terhadap mutu pelayanan kesehatan sebesar 57% dan puas dengan mutu pelayanan kesehatan sebesar 43%. Berdasarkan tinjauan menunjukkan belum pernah dilakukan penelitian ini sebelumnya di Puskesmas Gamping 2. Hal tersebut menjadi landasan untuk melakukan penelitian. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk melihat

hubungan antara karakteristik dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gamping 2 Sleman.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana karakteristik pasien di Puskesmas Gamping 2 Sleman?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gamping 2 Sleman?
3. Bagaimana hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Gamping 2 Sleman?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum
Mengetahui hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gamping 2 Sleman.
2. Tujuan Khusus
 - a. Mengetahui karakteristik pasien di Puskesmas Gamping 2 Sleman?
 - b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gamping 2 Sleman?
 - c. Mengetahui hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Gamping 2 Sleman?

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
Menyajikan pengetahuan dan referensi pendukung terutama berkaitan dengan hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi puskesmas
Diharapkan sebagai masukan bagi Puskesmas Gamping 2 Sleman yang menjadi subjek penelitian dapat lebih memprioritaskan kualitas pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan mutu dan kualitas layanan dengan

menyediakan pelayanan yang optimal.

b. Bagi peneliti

Menambah pengalaman penelitian berkaitan dengan karakteristik pasien dan tingkat kepuasan.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. Keaslian penelitian

Peneliti tahun	Judul	Metode penelitian	Hasil penelitian	Peneliti sebelumnya	Peneliti saat ini
(Efriani <i>et al.</i> , 2022)	Hubungan Karakteristik Sosiodemografi terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Kabupaten Cirebon.	Penelitian observasional dengan pendekatan <i>cross sectional</i> .	Kepuasan pelayanan dipengaruhi oleh usia pasien ($p < 0,05$), dan penilaian kepuasan pelayanan kefarmasian tidak dipengaruhi oleh jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan ($p > 0,05$).	1. Lokasi: Apotek X Kabupaten Cirebon. 2. Waktu: Desember 2021- Agustus 2022. 3. Populasi: seluruh pasien Apotek X Kabupaten Cirebon. 4. Kriteria umur responden: 17-55 tahun	1. Lokasi: Puskesmas Gamping 2 Sleman 2. Waktu: Juli 2024 3. Populasi: pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian minimal 1 kali di Puskesmas Gamping 2 Sleman. 4. Kriteria umur responden: 17-65 tahun
(Kartini <i>et al.</i> , 2022)	Hubungan Karakteristik Pelanggan dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Swamedikasi di Apotek Asia Baru Magetan bulan Mei tahun 2021.	Penelitian ini berjenis deskriptif kuantitatif	Tidak ada hubungan yang bermakna antara karakteristik pelanggan (jenis kelamin, umur dan pendidikan) dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan swamedikasi, namun ada hubungan yang bermakna antara pekerjaan dan Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan swamedikasi.	1. Lokasi: Apotek Asia Baru Magetan. 2. Waktu: Februari–Mei 2021. 3. Populasi: pelanggan Apotek Asia Baru Magetan 4. Kriteria umur responden: 18-65 tahun	1. Lokasi: Puskesmas Gamping 2 Sleman 2. Waktu: Juli 2024 3. Populasi: pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian minimal <u>1 kali</u> di Puskesmas Gamping 2 Sleman. 4. Kriteria umur responden: 17-65 tahun

<u>Peneliti, tahun</u>	<u>Judul</u>	<u>Metode penelitian</u>	<u>Hasil penelitian</u>	<u>Peneliti sebelumnya</u>	<u>Peneliti saat ini</u>
(Hakim & Suryawati, 2019)	Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum "X" di daerah Kendal.	Penelitian ini <i>cross sectional</i> dengan pendekatan kuantitatif	Terdapat hubungan yang bermakna antara pekerjaan, penghasilan, status kepesertaan dan pendidikan serta tidak ada hubungan yang bermakna antara usia dan jenis kelamin dengan kepuasan.	1. Lokasi: Rumah Sakit Umum "X" di daerah Kendal. 2. Populasi: Pasien di Rumah Sakit Umum "X" di daerah Kendal 3. Variabel bebas: Jenis kelamin, usia, pekerjaan, penghasilan, pendidikan, status kepesertaan.	1. Lokasi: Puskesmas Gamping 2 Sleman 2. Populasi: Pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian minimal 1 kali di Puskesmas Gamping 2 Sleman. 3. Variabel bebas: jenis kelamin, umur, pekerjaan, pendidikan
(Arifin <i>et al.</i> , 2019)	Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Muara Laung	Penelitian ini bersifat observasional analitik, dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Terdapat hubungan yang signifikan antara usia dengan kepuasan (nilai $p = 0,030$; OR = 2,674), terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien (nilai $p = 0,0001$; OR = 9,211)	1. Lokasi: Puskesmas Muara Laung. 2. Populasi: Pelanggan apotek seluruh masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Muara Laung. 3. Variabel bebas: usia, tingkat pendidikan, fasilitas kesehatan, kepuasan.	1. Lokasi: Puskesmas Gamping 2 Sleman. 2. Populasi: Pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian minimal 1 kali di Puskesmas Gamping 2 Sleman. 3. Variabel bebas: jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan