

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pusat kesehatan masyarakat atau dikenal juga sebagai puskesmas ialah unit pelaksana teknis dinas kabupaten atau kota yang bertugas merencanakan pembangunan kesehatan di wilayah layanannya, sesuai dengan Peraturan Nomor 74 Tahun 2016 Kementerian Kesehatan Indonesia. Pelayanan kefarmasian yakni satu di antara layanan yang terdapat di puskesmas dan menjadi komponen penting dari pelaksanaan upaya kesehatan yang berkontribusi secara signifikan untuk meningkatkan standar layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Layanan kefarmasian puskesmas berfokus pada perawatan pasien, ketersediaan kebutuhan farmasi yang berkualitas tinggi dan terjangkau, peralatan medis, dan persediaan medis sekali pakai untuk semua lapisan masyarakat (Maimunah *et al.*, 2022). Pemantauan dan penilaian kualitas layanan diperlukan untuk menentukan apakah layanan kefarmasian dilaksanakan dengan baik serta selaras dengan ketentuan yang ditetapkan. Kepuasan pasien merupakan satu di antara indikator yang dimanfaatkan untuk menilai mutu layanan kefarmasian (Ihsan *et al.*, 2021).

Kepuasan pasien adalah ketika pasien mengevaluasi layanan kesehatan dengan mengukur kualitas layanan yang diterima dengan yang diharapkan. Ketika mutu layanan memenuhi atau melebihi harapan maka kepuasan akan terjadi (Guspianto *et al.*, 2023). Perilaku pasien di masa mendatang dapat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka terhadap layanan kesehatan. Pasien yang tidak puas cenderung akan menggunakan layanan tersebut kembali, sedangkan pasien yang tidak puas mungkin akan berhenti menggunakan layanan tersebut dan bahkan mungkin menceritakan ketidakpuasannya kepada orang lain (Maslin *et al.*, 2023). Nilai kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian menjadi salah satu cara untuk menilai kualitas layanan di puskesmas. Evaluasi tersebut dapat dilakukan menggunakan angket, kuesioner, maupun wawancara secara langsung (Wardati *et al.*, 2022).

Penelitian terkait evaluasi tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di puskesmas sudah banyak dilakukan. Penelitian oleh (Rahmi, 2021) menjadi salah satu yang dilakukan di Puskesmas Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat menunjukkan bahwa responden tidak puas pada dimensi jaminan (*assurance*) dengan nilai *gap* sejumlah (-0,35), pada dimensi empati (*emphaty*) dengan nilai *gap* sejumlah (-0,21), pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan nilai *gap* sejumlah (-0,23), pada dimensi kehandalan dengan nilai *gap* sejumlah (-0,27), dan pada dimensi sarana fisik (*tangible*) dengan nilai *gap* sebesar (-0,26). Pada pengujian *gap* ini, seluruh dimensi memperoleh nilai negatif, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kumai belum memadai. Hasil ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mahendro *et al.*, 2022) di Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri, di mana responden merasa sangat puas pada dimensi *tangible* dengan nilai sebesar 86,62%, pada dimensi *reliability* sebesar 88,53%, pada dimensi *responsiveness* sebesar 91,85%, pada dimensi *assurance* sebesar 89,61%, dan pada dimensi *emphaty* sebesar 92,23%. Berdasarkan nilai-nilai tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan puskesmas sudah melebihi ekspektasi masyarakat.

Menurut penelitian sebelumnya, hasil kontra ditemukan untuk kepuasan pasien terkait pelayanan kefarmasian di puskesmas pada lokasi yang berbeda. Penelitian sejenis belum pernah dilakukan di Puskesmas Godean 1 Sleman. Hal ini yang mendasari peneliti tertarik untuk mengevaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas tersebut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang didapatkan rumusan masalah pada penelitian ini yakni:

1. Bagaimana gambaran demografi pasien di Puskesmas Godean 1 Sleman?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Godean 1 Sleman?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang dirumuskan, tujuan penelitian ditentukan sebagai berikut:

1. Tujuan Umum

Mengevaluasi kepuasan pasien terkait pelayanan kefarmasian di Puskesmas Godean 1 Sleman.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran demografi pasien di Puskesmas Godean 1 Sleman.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terkait pelayanan kefarmasian di Puskesmas Godean 1 Sleman.

D. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

Diharapkan adanya penelitian ini dapat mengembangkan ilmu pengetahuan, terutama terkait evaluasi tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di puskesmas.

2. Praktis

a. Bagi peneliti

Diharapkan menjadi pengalaman dalam penelitian dan pemahaman tentang pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi khususnya puskesmas.

b. Bagi puskesmas

Diharapkan hasil penelitian ini digunakan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan yang disediakan oleh puskesmas.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan berdasar pada penelitian terdahulu. Adapun penelitian terdahulu yang telah dilakukan ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Keaslian Penelitian

Judul Penelitian, Peneliti	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian	
		Sebelum	Sekarang
Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Oleh Apoteker di Puskesmas Mlati II Sleman (Andana, 2023)	Analisis tingkat kepuasan pasien memperoleh hasil pada dimensi <i>empathy</i> sebesar 84,90% termasuk kategori sangat puas, pada dimensi <i>assurance</i> sebesar 84,20% termasuk sangat puas, pada dimensi <i>reliability</i> sebesar 83,15% termasuk sangat puas, pada dimensi <i>responsiveness</i> sebesar 82,56% termasuk sangat puas, dan pada dimensi <i>tangible</i> sebesar 82,24% termasuk sangat puas.	- Lokasi: Puskesmas Mlati II Sleman - Tahun: 2023 - Metode penelitian: Analitik observasional.	- Lokasi: Puskesmas Godean 1 Sleman - Tahun: 2024. - Metode penelitian: Deskriptif non-eksperimental.
Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri. (Mahendro <i>et al.</i> , 2022)	Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menunjukkan 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>emphaty</i> sangat puas (92,23%). Berdasarkan uji Gap, semua dimensi bernilai negatif, yang berarti bahwa pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kumai belum memenuhi harapan.	- Lokasi: Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri - Tahun: 2021	- Lokasi: Puskesmas Godean 1 Sleman - Tahun: 2024
Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Depok I (Inayah, 2020)	Hasil gambaran tingkat kepuasan pasien pada dimensi <i>reliability</i> sebesar 68,3%, pada dimensi <i>assurance</i> sebesar 55,0%, pada dimensi <i>tangible</i> sebesar 62,5%, pada dimensi <i>responsiveness</i> sebesar 63,3%, dan pada dimensi <i>empathy</i> sebesar 63,3%. Hasil gambaran tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan menunjukkan hasil puas dengan nilai sebesar 54,2%.	- Lokasi: Puskesmas Depok I - Tahun: 2020 - Kuesioner: 24 pertanyaan.	- Lokasi: Puskesmas Godean 1 Sleman - Tahun: 2024 - Kuesioner: 22 pertanyaan.