

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Puskesmas adalah fasilitas kesehatan tingkat pertama yang berfungsi memberikan layanan kesehatan komprehensif bagi masyarakat di wilayah kerjanya (Kemenkes RI, 2016). Salah satu bentuk layanan yang tersedia di puskesmas, menurut Andana (2023), adalah pelayanan kefarmasian. Layanan ini berfokus pada penanganan langsung kepada pasien terkait penggunaan sediaan farmasi, dengan tujuan utama meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.. Pelayanan kefarmasian harus memenuhi standar etika dan kualitas yang ketat untuk memastikan pelayanan yang optimal bagi pasien. Monitoring dan evaluasi secara berkala diperlukan sebagai upaya pengendalian mutu, sehingga pelayanan kefarmasian tetap terjaga sesuai dengan standar yang berlaku. Kualitas pelayanan kefarmasian dapat diukur dari kepuasan pasien, kesesuaian dengan standar yang ditetapkan, serta penerapan kode etik profesi (Ismail *et al.*, 2022).

Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai mutu layanan di puskesmas atau instalasi farmasi. Kepuasan pasien mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pasien (Sitanggang *et al.*, 2024). Pengukuran kepuasan pasien dapat dilakukan melalui beberapa metode, seperti menilai dimensi kepuasan pasien, tingkat kepuasan secara keseluruhan, dan mengidentifikasi ketidakpuasan pasien (Arini, 2023). Penilaian Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas dapat dijadikan indikator penting untuk menilai kualitas layanan kesehatan yang diberikan. diukur dari lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) (Guspianto *et al.*, 2023). Hasil pengukuran tingkat kepuasan dari lima dimensi didapatkan persen skor kepuasan yang dikelompokkan dalam kategori sangat tidak puas (0-25%), tidak puas (26-50%), puas (51-75%), dan sangat puas (76-100%) (Andana, 2023).

Penelitian Amalia et al. (2023) di Puskesmas Gadingrejo menemukan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian, berdasarkan lima dimensi, menunjukkan hasil cukup baik. Dimensi kehandalan (reliability) memperoleh nilai 78,76% dengan kategori puas, ketanggapan (responsiveness) 80,05% (puas), jaminan (assurance) 79,2% (puas), empati (empathy) 81,45% (sangat puas), serta fasilitas (tangible) 80,28% (puas). Secara keseluruhan, rata-rata persentase kepuasan pasien mencapai 79,94% dan termasuk kategori puas.

Sebaliknya, penelitian Inayah (2020) di Puskesmas Depok I menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang lebih rendah dengan rata-rata hanya 54,2%. Pada penelitian tersebut, dimensi keandalan (reliability) tercatat 68,3% (puas), kepastian (assurance) 55,0% (puas), berwujud (tangible) 62,5%, daya tanggap (responsiveness) 63,3% (puas), dan empati (empathy) 51,7% (puas).

Berdasarkan beberapa penelitian yang telah dipublikasikan, menunjukkan hasil bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada Puskesmas umumnya menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. masing-masing dimensi cenderung berada pada kategori puas, meskipun dilakukan di lokasi puskesmas yang berbeda. Namun, hingga saat ini belum terdapat penelitian serupa yang dilakukan di Puskesmas Gondomanan Berdasarkan hal tersebut, penulis bermaksud melakukan evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gondomanan, Kota Yogyakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah karakteristik pasien yang berkunjung ke Puskesmas Gondomanan Kota Yogyakarta?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gondomanan Kota Yogyakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Umum

Mengevaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gondomanan Kota Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus
  - a. Mengetahui gambaran karakteristik pasien di Puskesmas Gondomanan Kota Yogyakarta.
  - b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gondomanan Kota Yogyakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Teoritis

Menambah wawasan dan memperkaya kajian ilmiah mengenai evaluasi Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di fasilitas kesehatan tingkat pertama merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan dan efektivitas sistem kesehatan.

2. Praktis

- a. Bagi Puskesmas

Menjadi bahan pertimbangan untuk memperbaiki kualitas pelayanan, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kepuasan pasien serta mutu layanan kesehatan.

- b. Bagi Peneliti

Menjadi pengalaman serta referensi dalam melakukan penelitian ilmiah di bidang kefarmasian dan kepuasan pasien. Peneliti dapat memperoleh wawasan lebih dalam mengenai metode evaluasi kepuasan pasien, sehingga dapat dijadikan dasar untuk penelitian lebih lanjut di waktu yang akan datang.

## E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. Keaslian Penelitian

Judul Penelitian, Nama Peneliti	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian	
		Sebelum	Saat ini
Evaluasi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian oleh Apoteker di Puskesmas Mlati II (Andana, 2023)	Hasil penilaian responden terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi empati (empathy) menunjukkan persentase sebesar 84,90%, jaminan (assurance) sebesar 84,20%, kehandalan (reability) sebesar 83,15%, daya tanggap (responsiveness) sebesar 82,56%, bukti fisik (tangible) sebesar 82,24%.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Lokasi: Puskesmas Mlati II</li> <li>Tahun: 2023</li> <li>Metode Jenis penelitian ini adalah analitik observasional dengan desain cross-sectional. Variabel: Karakteristik responden (jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, jumlah waktu kunjungan)</li> <li>Teknik <i>sampling</i>: <i>Accidental sampling</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Lokasi: Puskesmas Gondomanan Kota Yogyakarta</li> <li>Tahun: 2025</li> <li>Metode Jenis penelitian ini adalah non-eksperimental deskriptif dengan pendekatan cross-sectional. Variabel: Karakteristik responden (penghasilan)</li> <li>Teknik <i>sampling</i>: <i>Purposive sampling</i></li> </ol>
Evaluasi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Depok I (Inayah, 2020)	Hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menunjukkan bahwa pada dimensi keandalan (reliability), diperoleh persentase sebesar (reliability) sebesar 68,3%, dimensi kepastian (assurance) sebesar 55,0%, dimensi berwujud (tangible) sebesar 62,5%, dimensi daya tanggap (responsiveness) sebesar 63,3% dan dimensi empati (empathy) sebesar 51,7%. Berdasarkan rata-rata lima dimensi	<ol style="list-style-type: none"> <li>Lokasi: Puskesmas Depok I</li> <li>Tahun: 2020</li> <li>Metode: Observasional analitik dengan rancangan <i>cross-sectional</i></li> <li>Kuesioner: 24 pernyataan</li> <li>Teknik <i>sampling</i>: <i>Accidental sampling</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Lokasi: Puskesmas Gondomanan Kota Yogyakarta</li> <li>Tahun: 2025</li> <li>Metode: Non-eksperimental deskriptif menggunakan pendekatan <i>cross-sectional</i></li> <li>Kuesioner: 22 pernyataan</li> <li>Teknik <i>sampling</i>: <i>Purposive sampling</i></li> </ol>

Judul Penelitian, Nama Peneliti	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian	
		Sebelum	Saat ini
	<i>servqual</i> menunjukkan hasil puas sebesar 54,2%.		
Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Lhoksuko, Aceh Utara Tahun 2022 (Sari, M., 2022)	Hasil penelitian kepuasan pasien terhadap variabel bukti fisik (72,72%), kehandalan (70,68%), ketanggapan (70,88%), jaminan kepedulian (72,65%), Rata-rata tingkat kepuasan secara keseluruhan yang di dapatkan sebesar 71,61% termasuk kategori puas	1. Lokasi: Puskesmas Lhoksuko Aceh Utara 2. Tahun: 2020 3. Metode: Survei deskriptif	1. Lokasi: Puskesmas Gondomanan Kota Yogyakarta 2. Tahun: 2025 3. Metode: Non-eksperimental deskriptif dengan pendekatan cross-sectional

PERPUSTAKAAN  
 UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD  
 YOGYAKARTA