

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pusat Kesehatan Masyarakat (puskesmas) merupakan unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten a tau Kota yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Kemenkes RI, 2016b). Puskesmas didirikan dengan tujuan untuk menyediakan pelayanan kesehatan dasar yang komprehensif dan terintegrasi bagi seluruh masyarakat di wilayah tersebut (Astutisari *et al.*, 2022). Pelayanan kefarmasian adalah bentuk pelayanan yang dilakukan secara langsung dan bertanggung jawab kepada responden yang berkaitan dengan penggunaan sediaan farmasi, dengan tujuan untuk mencapai hasil yang optimal demi peningkatan kualitas hidup responden. Pelayanan ini mengacu pada standar pelayanan kefarmasian yang ditetapkan di puskesmas seperti standar pengelolaan sediaan farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai (BMHP) dan pelayanan farmasi klinik (Kemenkes RI, 2016b).

Pelayanan kefarmasian yang berkualitas sangat penting dalam menjamin bahwa responden merasa puas. Kepuasan responden merupakan respons emosional yang muncul setelah responden menerima pelayanan kesehatan, yang dinilai berdasarkan perbandingan antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan. responden akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Radiyah *et al.*, 2022). Mengukur kepuasan responden penting dilakukan untuk memberikan evaluasi agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, efisien, dan efektif. responden yang merasa tidak puas dengan pelayanan kefarmasian dapat mengalami beberapa dampak negatif, termasuk penurunan kepatuhan dalam menggunakan obat, menimbulkan rasa tidak percaya terhadap tenaga kesehatan, dan kemungkinan mencari pelayanan kesehatan lain. Ketidakpuasan responden juga dapat berdampak pada penurunan jumlah kunjungan ke fasilitas kesehatan, sehingga dapat menyebabkan puskesmas mengalami kerugian. Evaluasi pelayanan kefarmasian perlu dilakukan oleh puskesmas untuk menilai pelayanan kefarmasian yang diberikan selama ini sudah sesuai dengan

harapan responden (Imran *et al.*, 2021; Kemenkes RI, 2016). Evaluasi pelayanan kefarmasian dapat dilakukan dengan menggunakan metode SERVQUAL (*service quality*). Skala SERVQUAL mencakup lima dimensi utama yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), keramahan (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) (Sembiring & Sinaga, 2020).

Beberapa penelitian telah dilakukan terkait evaluasi kepuasan responden rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Mlati II Sleman terkait analisis tingkat kepuasan responden rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada dalam kategori sangat puas. Pada dimensi keramahan (*empathy*) sebanyak 84,90% menyatakan puas. Pada dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 84,20% dalam kategori puas. Pada dimensi kehandalan (*reliability*) 83,15% merasa puas. Pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) 82,56% menyatakan puas. Pada bukti fisik (*tangible*) 82,24% responden puas (Andana, 2023). Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri. Tingkat kepuasan responden rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian menunjukkan bahwa responden rawat jalan merasa sangat puas terhadap semua dimensi. Pada dimensi bukti fisik (*tangible*) sebanyak 86,62% dalam kategori puas. Pada dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar 88,53% responden merasa puas. Pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) tingkat kepuasan mencapai 91,85%. Pada dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 89,61% responden merasa puas. Sementara itu, pada dimensi keramahan (*empathy*) sebanyak 92,23% responden menyatakan puas (Mahendro *et al.*, 2023). Berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Minasa Te'ne Kabupaten Pangkep. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden rawat jalan tidak puas dengan pelayanan kefarmasian di puskesmas tersebut. Pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) hanya 28,57% responden yang merasa puas, sementara 71,42% tidak puas. Pada dimensi kehandalan (*reliability*) tingkat kepuasan sangat rendah yaitu hanya 7,14% yang puas dan 92,85% tidak puas. Pada dimensi keramahan (*empathy*) 48,57% responden merasa puas dan 51,42% tidak puas. Pada dimensi bukti fisik (*tangible*) 42,85% responden merasa puas dan

57,14% tidak puas. Sedangkan dimensi jaminan (*assurance*) hanya 14,28% responden yang merasa puas dan 85,71% tidak puas. Secara umum, pelayanan kefarmasian di puskesmas tersebut masih belum memenuhi harapan sebagian besar responden. Ketidakpuasan ini disebabkan oleh fasilitas yang belum memadai, seperti sarana dan prasarana yang kurang mendukung, keterbatasan ketersediaan obat-obatan, serta minimnya tenaga medis yang kompeten dalam memberikan pelayanan kefarmasian (Panaungi, 2020).

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti berminat untuk melakukan penelitian yang berjudul “Evaluasi Kepuasan Responden Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gondokusuman I”. Lokasi penelitian tersebut dipilih karena belum terdapat penelitian terkait evaluasi kepuasan responden rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di lokasi tersebut. Penelitian ini penting untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan. Hasil dari penelitian ini bisa digunakan sebagai dasar bagi puskesmas dalam membuat kebijakan internal, khususnya untuk memperbaiki dan mengembangkan pelayanan kefarmasian agar lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan responden. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian yang disediakan oleh puskesmas.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, dapat diketahui rumusan masalahnya yaitu:

1. Bagaimana gambaran sosiodemografi responden rawat jalan di Puskesmas Gondokusuman I?
2. Bagaimana gambaran kepuasan responden rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gondokusuman I?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

#### 1. Tujuan Umum

Adapun tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan responden rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gondokusuman I.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik sosiodemografi responden rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gondokusuman I.
- b. Mengetahui gambaran kepuasan responden rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gondokusuman I berdasarkan berbagai dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), keramahan (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*).

### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan yang sudah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

#### 1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya di bidang kefarmasian, khususnya terkait kepuasan responden rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menjadi pengalaman dalam melakukan evaluasi kepuasan responden rawat jalan tentang pelayanan kefarmasian di puskesmas.

##### b. Bagi Puskesmas Gondokusuman I

Penelitian ini diharapkan hasil dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang disediakan oleh puskesmas.

c. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat dikembangkan pada penelitian-penelitian berikutnya terkait evaluasi kepuasan responden rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian.

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No	Judul Penelitian dan Tahun Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian	
			Sebelum	Sekarang
1.	Evaluasi Kepuasan Pasien di Unit Kefarmasian Puskesmas Kalasan  (Putri <i>et al.</i> , 2024)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kalasan. Hal ini ditunjukkan dengan tingkat kesesuaian harapan dan kinerja dimensi yaitu kehandalan ( <i>reliability</i> ) sebesar 86,11%, ketanggapan ( <i>responsiveness</i> ) sebesar 85,23%, jaminan ( <i>assurance</i> ) sebesar 84,21%, keramahan ( <i>empathy</i> ) sebesar 86,49%, dan bukti fisik ( <i>tangible</i> ) 86,92%.	1. Lokasi: Puskesmas Kalasan 2. Tahun penelitian: 2022 3. Instrumen: kuesioner SERVQUAL menggunakan pernyataan 22	1. Lokasi: Puskesmas Gondokusuman I 2. Tahun penelitian: 2025 3. Instrumen: kuesioner SERVQUAL menggunakan 21 pernyataan
2.	Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Tlogosari Wetan Kota Semarang  (Kurniadi <i>et al.</i> , 2024)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tlogosari Wetan Kota Semarang menunjukkan jaminan ( <i>assurance</i> ) sebesar 99,67%, bukti fisik ( <i>tangible</i> ) sebesar 92,39%, kehandalan ( <i>reliability</i> ) sebesar 91,67%, ketanggapan ( <i>responsiveness</i> ) sebesar 90,21%, dan keramahan ( <i>empathy</i> ) sebesar 85,35%	1. Lokasi: Puskesmas Terara 2. Tahun penelitian: 2021 3. Instrumen: kuesioner SERVQUAL menggunakan pernyataan 15	1. Lokasi: Puskesmas Gondokusuman I 2. Tahun penelitian: 2025 3. Instrumen: kuesioner SERVQUAL menggunakan 21 pernyataan
3.	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan  (Setiawan <i>et al.</i> , 2022)	Hasil pengukuran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Nawangan dengan model SERVQUAL menunjukkan bahwa semua dimensi berada dalam kategori puas. Nilai kepuasan tertinggi ada pada dimensi keramahan ( <i>empathy</i> ) (70,97%) dan terendah pada dimensi kehandalan ( <i>reliability</i> ) (60,97%).	1. Lokasi: Puskesmas Nawangan Pacitan 2. Tahun penelitian: 2021 3. Instrumen: kuesioner SERVQUAL menggunakan pernyataan 30	1. Lokasi: Puskesmas Gondokusuman I 2. Tahun penelitian: 2025 3. Instrumen: kuesioner SERVQUAL menggunakan 21 pernyataan

No	Judul Penelitian dan Tahun Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian	
			Sebelum	Sekarang
4.	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi UPT Puskesmas Mulioejo Sunggal  (Sari & Sitorus, 2023)	Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menunjukkan bahwa kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi keramahan ( <i>empathy</i> ) sebesar 80,66%, diikuti oleh dimensi jaminan ( <i>assurance</i> ) 78,61%, dimensi ketanggapan ( <i>responsiveness</i> ) 75,44%, dimensi kehandalan ( <i>reliability</i> ) 75,22%, dan dimensi bukti fisik ( <i>tangible</i> ) 74,89%. Rata-rata tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Mulioejo Sunggal mencapai 76,96%, yang termasuk dalam kategori baik.	1. Lokasi: Puskesmas Mulioejo Sunggal 2. Tahun penelitian: 2021 3. Instrumen: kuesioner SERVQUAL menggunakan pernyataan 15	1. Lokasi: Puskesmas Gondokusuman I 2. Tahun penelitian: 2025 3. Instrumen: kuesioner SERVQUAL menggunakan pernyataan 21