

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pusat kesehatan masyarakat atau yang dikenal dengan puskesmas merupakan sarana pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berperan penting dalam menyediakan layanan kesehatan dasar yang komprehensif, meliputi kegiatan pemeliharaan kesehatan, peningkatan kesehatan bersifat promotif, pencegahan penyakit secara preventif, pengobatan atau penyembuhan yang bersifat kuratif, serta proses pemulihan kondisi kesehatan atau rehabilitatif sesuai dengan regulasi dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI, 2016). Salah satu aspek penting dari layanan yang tersedia di Puskesmas adalah pelayanan di bidang kefarmasian, yang mencakup dua hal utama, yaitu pengelolaan seluruh jenis perbekalan farmasi serta barang medis yang bersifat habis pakai, serta pelayanan farmasi klinik yang berorientasi pada pasien. Pelaksanaan pelayanan kefarmasian wajib mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan agar kualitas layanan tetap terjaga sesuai pedoman yang berlaku. Monitoring dan evaluasi secara berkala dilakukan untuk menjamin mutu serta efektivitas layanan yang diberikan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan tersebut dapat dilakukan melalui evaluasi terhadap tingkat kepuasan pasien yang merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan kefarmasian di Puskesmas (Sondakh *et al.*, 2019)

Tingkat kepuasan pasien merupakan hasil dari perbandingan antara ekspektasi atau harapan sebelum menerima pelayanan dengan realitas pelayanan yang diperoleh setelahnya. Ketika layanan yang diterima mampu menjawab atau bahkan melebihi ekspektasi maka pasien akan merasakan kepuasan tinggi serta menganggap mutu layanan tergolong baik. Apabila kenyataan pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka akan muncul ketidakpuasan serta penurunan penilaian terhadap kualitas layanan. Untuk mengukur sejauh mana pasien merasa puas atau tidak terhadap pelayanan yang diberikan dapat dilakukan melalui penggunaan alat ukur berbentuk kuesioner atau angket, salah satunya adalah

instrumen *Service and Quality* atau dikenal dengan istilah *Servqual*. Metode *Servqual* merupakan alat ukur yang menyusun indikator penilaian berdasarkan lima dimensi utama, yakni *tangible* atau bukti fisik dari pelayanan yang terlihat, *reliability* atau keandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang konsisten serta akurat, *assurance* atau jaminan terhadap keamanan serta kepercayaan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, *responsiveness* yang mencerminkan kesiapan serta kesigapan dalam merespons kebutuhan pasien, serta *empathy* yang membuktikan perhatian serta kepedulian personal terhadap kondisi setiap individu yang dilayani (Kotler, 2004). Berdasarkan nilai persentase yang diperoleh dari hasil evaluasi, kepuasan pasien dapat diklasifikasikan dalam empat tingkatan yaitu kategori sangat tidak puas dengan kisaran nilai antara 0 hingga 25 persen, kategori tidak puas antara 26 hingga 50 persen, kategori puas antara 51 hingga 75 persen, serta kategori sangat puas antara 76 hingga 100 persen (Andana, 2023)

Hasil studi yang dilakukan oleh Yuliani *et al.* (2020) di Puskesmas Oebobo yang berlokasi di Kota Kupang membuktikan bahwa mayoritas pasien memberikan penilaian positif terhadap layanan kefarmasian yang mereka terima, dengan persentase kepuasan yang cukup tinggi pada berbagai aspek, yaitu sebesar 84% untuk dimensi *reliability*, 85% pada dimensi *responsiveness*, 86% pada aspek *assurance*, 85% untuk dimensi *empathy*, serta 82% pada dimensi *tangible*. Secara keseluruhan, rata-rata kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas tersebut selama periode Maret hingga April tahun 2018 mencapai 84% masuk dalam kategori “sangat puas”. Namun demikian, hasil tersebut tidak sepenuhnya sejalan dengan penelitian lain yang dilakukan oleh Sari & Sitorus (2023) di Puskesmas Mulioorejo Sunggal yang menunjukkan tingkat kepuasan pasien membuktikan variasi yang lebih beragam, dengan nilai rata-rata sebesar 75,22% pada dimensi kehandalan masuk kategori cukup, 75,44% pada dimensi ketanggapan masuk kategori cukup, serta 74,89% pada dimensi penampilan atau *tangible* yang termasuk kategori kurang memuaskan. Sementara itu, dimensi jaminan memperoleh nilai kepuasan rata-rata sebesar 78,61% yang dikategorikan baik, serta aspek empati sebesar 80,66% kategori sangat baik. Secara keseluruhan, tingkat

kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian di Puskesmas Muliorejo Sunggal berada pada angka rata-rata 76,96% yang tergolong dalam kategori “baik”.

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan primer menyelenggarakan layanan kefarmasian yang penting bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pelayanan kefarmasian di puskesmas sering kali tidak memenuhi harapan serta kebutuhan pasien. Berdasarkan penelitian yang sudah dipublikasikan, tingkat kepuasan terhadap layanan kefarmasian di puskesmas pada setiap dimensi mendapatkan hasil yang bervariasi. Penelitian yang sudah dilakukan terkait tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kasihan II Bantul belum secara spesifik mengevaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Penelitian ini penting dilaksanakan untuk memastikan pelayanan kefarmasian yang sesuai standar sehingga mutu pelayanan dapat memenuhi harapan pasien. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kasihan II Bantul.

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana gambaran karakteristik pasien di Puskesmas Kasihan II Bantul?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kasihan II Bantul?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Umum

Mengevaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kasihan II Bantul.
2. Tujuan Khusus
  - a. Mengetahui gambaran karakteristik pasien di Puskesmas Kasihan II Bantul.
  - b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kasihan II Bantul.

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

##### 1. Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi riset lanjutan serta mampu menambah atau memperdalam kajian informasi, khususnya yang berkaitan dengan evaluasi tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas.

##### 2. Praktis

###### a. Bagi penulis

Diharapkan dapat menjadi pengalaman dan meningkatkan pemahaman terkait evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kasihan II Bantul.

###### b. Bagi puskesmas

Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan kajian atau saran untuk meningkatkan mutu dan kualitas layanan dengan menyediakan pelayanan yang optimal.

## E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. Keaslian Penelitian

Peneliti, Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian	
				Sebelumnya	Saat ini
Amalia <i>et al.</i> (2023)	Evaluasi Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gadingrejo	Deskriptif, <i>cross sectional</i>	Hasil tingkat kepuasan pasien terhadap indikator kehandalan sebesar 78,76%, indikator ketanggapan sebesar 80,05%, indikator bukti nyata sebesar 80,28%, indikator jaminan sebesar 79,2%, dan indikator empati sebesar 81,45%. Rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gadingrejo secara keseluruhan sebesar 79,94% dengan kategori puas.	1. Lokasi: Puskesmas Gadingrejo 2. Tahun: 2023 3. Variabel: a. Karakteristik pasien (jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, jumlah waktu kunjungan)	1. Lokasi: Puskesmas Kasihan II Bantul 2. Tahun: 2025 3. Variabel: a. Karakteristik pasien (penghasilan)
Andana (2023)	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Oleh Apoteker di Puskesmas Mlati II Sleman	Analitik observasional, <i>cross-sectional</i>	Hasil tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi bukti fisik ( <i>tangible</i> ) sebesar 82,24%, dimensi kehandalan ( <i>reliability</i> ) sebesar 83,15%, ketanggapan ( <i>responsiveness</i> ) sebesar 82,56%, jaminan ( <i>assurance</i> ) sebesar 84,20%, empati ( <i>emphaty</i> ) sebesar 84,90%. Rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mlati II secara keseluruhan sebesar 84,90% dengan kategori sangat puas.	1. Lokasi: Puskesmas Mlati II Sleman 2. Tahun: 2023 3. Variabel: a. Karakteristik pasien (jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, jumlah kunjungan, dan penyakit). 4. Teknik <i>Sampling</i> : <i>Accidental sampling</i>	1. Lokasi: Puskesmas Kasihan II Bantul 2. Tahun: 2025 3. Variabel: a. Karakteristik pasien (penghasilan) 4. Teknik <i>Sampling</i> : <i>Purposive Sampling</i>
Sari & Sitorus (2023)	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap	Deskriptif <i>non-eksperimental</i>	Hasil tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi kehandalan sebesar 75,22%, dimensi	1. Lokasi: Puskesmas Muliorejo Sunggal 2. Tahun: 2023	1. Lokasi: Puskesmas Kasihan II Bantul 2. Tahun: 2025

Peneliti, Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian	
				Sebelumnya	Saat ini
	Pelayanan Kefarmasian di Intalasi Farmasi UPT Puskesmas Muliorejo Sunggal		ketanggapan sebesar 75,44%, dimensi bukti fisik sebesar 74,89%, dimensi jaminan sebesar 78,61%, dimensi empati sebesar 80,66%. Rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Muliorejo Sunggal secara keseluruhan sebesar 76,96% dengan kategori puas.	3. Variabel: a. Karakteristik pasien (jenis kelamin, umur, dan pendidikan)	3. Variabel: a. Karakteristik pasien (penghasilan)
Yuliani <i>et al.</i> (2020)	Tingkat Kepuasan Pasien Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oebobo Kota Kupang Tahun 2018	Deskriptif <i>non-eksperimental</i>	Hasil tingkat kepuasan pasien terhadap variabel kehandalan sebesar 84 %, variabel ketanggapan sebesar 85%, variabel keyakinan sebesar 86%, variabel empati sebesar 85%, dan variabel penampilan sebesar 82%. Rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oebobo Kota Kupang secara keseluruhan sebesar 84% dengan kategori sangat puas.	1. Lokasi: Puskesmas Oebobo Kota Kupang 2. Tahun: 2018 3. Variabel: a. Karakteristik pasien (jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, jumlah waktu kunjungan)	1. Lokasi: Puskesmas Kasihan II Bantul 2. Tahun: 2025 3. Variabel: a. Karakteristik pasien (penghasilan)