

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas merupakan fasilitas layanan kesehatan tingkat pertama yang menjalankan berbagai kegiatan kesehatan, baik untuk masyarakat umum maupun secara individu. Fokus utama layanan ini adalah pada upaya promosi kesehatan dan pencegahan penyakit di wilayah kerjanya (Kemenkes, 2019). Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan kepada pasien adalah upaya untuk memulihkan kondisi kesehatan dan memberikan pengobatan, yang mencakup pula pelayanan di bidang farmasi (Eman *et al.*, 2019). Pelayanan kefarmasian dijalankan secara langsung oleh tenaga farmasi, yaitu oleh apoteker dan tenaga teknis kefarmasian (TTK), yang memiliki tanggung jawab dalam hal pemberian obat kepada pasien. Tujuan dari pelayanan ini adalah untuk memastikan penggunaan yang efektif dan aman pada obat, sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup pasien (Kemenkes, 2016). Kualitas yang buruk pada pelayanan kefarmasian dapat berdampak negatif pada tingkat kepuasan pasien, keamanan pasien, dan citra fasilitas pelayanan kesehatan. Pasien yang tidak puas dengan pelayanan dapat mengurangi kepercayaan mereka pada fasilitas tersebut dan memilih tempat lain, sedangkan buruknya kualitas pelayanan kefarmasian juga dapat meningkatkan risiko kesalahan obat dan efek samping yang tidak diinginkan (Sukendar, 2019).

Kepuasan pasien mencerminkan perasaan puas atau rasa kecewa yang timbul setelah mereka membandingkan harapan awal terhadap pelayanan dengan apa yang sebenarnya diterima. Dalam konteks pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi, pasien akan merasa puas apabila obat dan informasi yang diberikan oleh petugas sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka. Sebaliknya, jika pelayanan tidak sesuai dengan harapan, maka ketidakpuasan dapat muncul. Tingkat kepuasan tersebut dapat diukur melalui beberapa dimensi yang terdapat dalam Model Service Quality (*Servqual*) mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi utama, yaitu dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi empati (*empathy*), dan dimensi bukti fisik

(*tangible*) (Sulistiyowati, 2018). Kepuasan pasien dapat terjadi apabila melebihi harapan dari pasien (Mahfudhoh, 2020).

Penelitian Arini (2023) di Puskesmas II Denpasar Selatan menunjukkan hasil kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi masih tergolong belum memuaskan. Penilaian dilakukan dengan mencari selisih nilai kinerja dengan nilai harapan (*gap*). Hasil evaluasi kepuasan menunjukkan nilai *gap* atau selisih pada seluruh dimensi sebesar -0,137, arti tanda negatif menunjukkan bahwa pada keseluruhan dimensi di simpulkan masih terdapat ketidakpuasan pasien. Setiap dimensi juga masih menunjukkan nilai *gap* atau selisih dengan nilai negatif (belum memuaskan). Nilai *gap* pada dimensi bukti fisik (*tangible*) sebesar (-0,142), dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar (-0,155), dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar (-0,134), dimensi asuransi (*assurance*) sebesar (-0,118) dan dimensi empati (*emphaty*) sebesar (-0,137). Berbeda dengan penelitian Andana (2023) yang dilakukan di Puskesmas Mlati II Sleman menunjukkan jika tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian mencapai 83,41%, yang termasuk pada kategori sangat puas. Berdasarkan hasil analisa per dimensi *Servqual*, nilai kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi empati sebesar 84,90%, diikuti oleh dimensi jaminan sebesar 84,20%, kehandalan 83,15%, daya tanggap 82,56%, dan bukti fisik sebesar 82,24%.

Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh faktor-faktor karakteristik pasien, seperti pekerjaan, tingkat pendidikan, jenis kelamin, usia, yang membedakan satu orang dari yang lain (Andi *et al.*, 2022). Penelitian Arifin *et al.*, (2019) di Puskesmas Muara Laung menunjukkan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh pengalaman penyedia layanan kesehatan, pendidikan terakhir dan usia. Terdapat korelasi antara pendidikan dan usia dengan tingkat kepuasan. Hasil *p-value* $0,000 < 0,005$ menunjukkan bukti kuat bahwa pendidikan dan faktor usia dapat mempengaruhi pandangan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian Inayah, (2020) di Puskesmas Depok 1 menunjukkan *p-value* $0,000 < 0,005$ yang memperlihatkan bukti kuat bahwa pendidikan mempengaruhi pandangan atau penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian Juwita, (2019) di Puskesmas Sukarasa Padang menunjukkan pelayanan kefarmasian sudah cukup

baik, namun masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan pasien yang optimal, hasil *p-value* sebesar $0,000 < 0,005$ menunjukkan bukti kuat bahwa pendidikan dan pekerjaan mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian Azzahra, (2024) di Puskesmas Surakarta Bandung menunjukkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sukarasa telah berjalan dengan cukup baik, namun masih terdapat sejumlah aspek yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pasien yang maksimal. Hasil *p-value* yaitu sebesar $0,000 < 0,005$ yang menunjukkan bukti kuat bahwa pendidikan dan pekerjaan mempengaruhi kepuasan pasien.

Berdasarkan literatur yang peneliti peroleh, peneliti memiliki ketertarikan untuk mengkaji hubungan antara karakteristik pasien terhadap tingkat kepuasan pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Seyegan Kabupaten Sleman. Lokasi tersebut dipilih karena belum terdapat penelitian serupa di lokasi tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk pelayanan kefarmasian di Puskesmas Seyegan Kabupaten Sleman, agar lebih baik dalam melakukan pelayanan kepada pasien.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana karakteristik pasien di Puskesmas Seyegan Kabupaten Sleman?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Seyegan Kabupaten Sleman?
3. Apakah terdapat hubungan antara karakteristik pasien terhadap tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Seyegan Kabupaten Sleman?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Mengetahui hubungan karakteristik pasien terhadap tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Seyegan Kabupaten Sleman.

2. Tujuan khusus

- a. Mengidentifikasi gambaran karakteristik (usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan) pasien di Puskesmas Seyegan Kabupaten Sleman.

- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Seyegan Kabupaten Sleman.
- c. Mengetahui hubungan antara karakteristik pasien terhadap tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Seyegan Kabupaten Sleman.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan menjadi sumber referensi pendukung terutama berkaitan dengan hubungan karakteristik pasien terhadap tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di puskesmas.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Peneliti

Menambah pengalaman penelitian berkaitan dengan karakteristik pasien pasien dan tingkat kepuasan

b. Bagi Puskesmas Seyegan

Diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Seyegan Kabupaten Sleman.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian tentang kepuasan pelayanan kefarmasian memberikan manfaat signifikan bagi penelitian selanjutnya. Hasil penelitian dapat menjadi referensi dan dasar untuk studi lebih lanjut, serta dapat memberikan masukan untuk pengembangan teori dan praktik di kefarmasian.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. Keaslian Penelitian

Peneliti, tahun	Judul penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian	Penelitian sebelumnya	Penelitian saat ini
(Andana, 2023)	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Oleh Apoteker di Puskesmas Mlati II Sleman	Kuantitatif dengan penelitian <i>cross sectional</i> .	korelasi rancangan <i>cross</i> Analisis tingkat kepuasan pasien memperoleh hasil pada setiap dimensi sebesar 84.90% (<i>empathy</i>), 84.20% (<i>assurance</i>), 83.15% (<i>reliability</i>), 82.56% (<i>responsiveness</i>), dan 82.24% (<i>tangible</i>). Hasil signifikan sebesar $0,404 > 0,05$ artinya tidak terdapat hubungan karakteristik pasien yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, jumlah kunjungan, serta penyakit yang diderita dengan tingkat kepuasan.	1. Lokasi: Puskesmas Mlati II 2. Tahun: 2021 3. Sampel: pasien rawat jalan Puskesmas Mlati II 4. Variabel: a. Bebas: Karakteristik pasien (jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, jumlah kunjungan, serta penyakit yang diderita). b. Terikat: kepuasan pasien (<i>tangible</i> , <i>responsiveness</i> , <i>reliability</i> , <i>empathy</i> , <i>assurance</i>). 5. Analisis: Uji <i>Chi Square</i>	1. Lokasi: Puskesmas Seyegan 2. Tahun: 2024 3. Sampel: pasien rawat jalan Puskesmas Seyegan 4. Variabel: a. Bebas: karakteristik pasien (jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, usia). b. Terikat: : kepuasan pasien (<i>tangible</i> , <i>responsiveness</i> , <i>reliability</i> , <i>empathy</i> , <i>assurance</i>) 5. Analisis: Uji <i>Chi Square</i>
(Pratama, 2023)	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Kefarmasian di	Kuantitatif dilakukan dengan analisis <i>cross sectional</i> .	Penelitian Puskesmas “X” memperoleh hasil Tingkat kepuasan pada dimensi <i>tangible</i> (80%), <i>reliability</i> (83%), <i>responsiveness</i> (86%), <i>assurance</i> (88%), <i>empathy</i> (86%). Dan	1. Lokasi: Puskesmas “X” dan “Y” 2. Tahun: 2023 3. Sampel/populasi: pasien Puskesmas “X” dan	1. Lokasi: Puskesmas Seyegan 2. Tahun: 2024 3. Sampel/populasi: pasien Puskesmas Seyegan

Peneliti, tahun	Judul penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian	Penelitian sebelumnya	Penelitian saat ini
	Instalasi Farmasi Puskesmas “X” dan Puskesmas “Y” di Kabupaten Merangin		penelitian Puskesmas “Y” memperoleh hasil pada setiap dimensi sebesar <i>tangible</i> (80%), <i>reliability</i> (81%), <i>responsiveness</i> (85%), <i>assurance</i> (86%), <i>empathy</i> (84%).	<p>Puskesmas “Y” yang berjumlah 62 responden.</p> <p>4. Variabel:</p> <p>a. Bebas: karakteristik responden</p> <p>b. Terikat: kepuasan pasien (<i>tangible, responsiveness, reliability, empathy, assurance</i>).</p> <p>5. Analisis: Bivariat (<i>Mann Whitney</i>)</p>	<p>4. Variabel:</p> <p>a. Bebas: karakteristik pasien (jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, usia).</p> <p>b. Terikat: kepuasan pasien (<i>tangible, responsiveness, reliability, empathy, assurance</i>).</p> <p>5. Analisis: Uji <i>Chi Square</i></p>
(Arifin <i>et al.</i> , 2019)	Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Muara Laung	Kuantitatif korelasi dengan rancangan penelitian <i>cross sectional</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa 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), serta ada hubungan antara fasilitas dengan kepuasan pasien (nilai $p = 0,0001$; OR = 14,885). Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara usia,	<p>1. Lokasi: Puskesmas Muara Laung</p> <p>2. Tahun: 2019</p> <p>3. Sampel/populasi: pasien rawat jalan Puskesmas Muara Laung yang berjumlah 100 responden</p> <p>4. Variabel:</p> <p>a. Bebas: usia, tingkat Pendidikan</p> <p>b. Terikat: kepuasan pasien</p>	<p>1. Lokasi: Puskesmas Seyegan</p> <p>2. Tahun: 2025</p> <p>3. Sampel/populasi: pasien Puskesmas Seyegan berjumlah 97 responden.</p> <p>4. Variabel:</p> <p>a. Bebas: karakteristik responden (usia, jenis kelamin, Pendidikan,</p>

Peneliti, tahun	Judul penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian	Penelitian sebelumnya	Penelitian saat ini
			tingkat pendidikan, fasilitas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Muara Laung.	5. Analisis Bivariat: <i>Chi Square</i>	pekerjaan, penghasilan). b. Terikat: kepuasan pelayanan kefarmasian (<i>tangible, responsiveness, reliability, empathy, assurance</i>). 5. Analisis: Uji <i>Chi Square</i>

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA