

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Sedangkan dalam kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah usaha untuk melayani kebutuhan orang lain.

Tingkat kualitas kinerja pelayanan masyarakat memiliki keterkaitan yang luas dalam berbagai aspek kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karenanya usaha untuk menyempurnakan pelayanan publik harus dilakukan secara berkesinambungan.

Diantara jenis pelayanan publik yang menjadi perhatian bagi masyarakat sekarang ini, yaitu pelayanan yang bermutu di bidang kesehatan. Salah satunya adalah pelayanan yang diberikan puskesmas sebagai pelaksana tingkat pertama di wilayah kecamatan. Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitative yang dilakukan oleh pemerintah daerah dan atau masyarakat. (Permenkes RI No 43,2019).

Standar pelayanan kefarmasian di puskesmas diatur dalam PMK (Peraturan Menteri Kesehatan) No. 74 Tahun 2016 yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan. Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Pelayanan farmasi ini dikelola oleh instalasi farmasi dibawah pimpinan seorang apoteker yang bertanggung jawab kepada Kepala puskesmas. Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta meningkatnya harapan konsumen akan pelayanan yang lebih baik, maka terjadilah perubahan orientasi pelayanan farmasi di puskesmas yang semula berorientasi pada hanya produk saja menjadi berorientasi pada pasien (Permenkes, 2016).

Sekarang ini bukan hanya pasien mengharapkan obat yang bermutu tetapi juga layanan dari petugas kesehatan yang bermutu juga, karena orientasinya sudah bergeser dari produk obat ke *patient center*. Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan menjadi fokus yang saat ini ditingkatkan.

Pelayanan yang bermutu bisa dilihat, diantaranya adalah dengan melihat dari jumlah tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi bagian yang terpadu dan menyeluruh dari kegiatan peningkatan jaminan mutu pelayanan kesehatan, artinya, kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari mutu pelayanan kesehatan. Apabila kita akan meningkatkan mutu pelayanan, maka mutlak perlu dilakukan penelitian tentang analisis tingkat kepuasan pasien/pelanggan.

Sebagai konsekuensi peningkatan mutu layanan kesehatan, maka pengukuran tingkat kepuasan pasien sangat penting dilakukan. Kita dapat mengetahui sejauh mana mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan, dari hasil penelitian ini. Belum atau sudah memenuhi harapan masyarakat. Untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian banyak sekali alat atau cara yang digunakan, salah satu contohnya ada di dalam Permenkes No. 74 tahun 2016.

Kegiatan pelayanan kefarmasian seperti penyerahan obat yang benar kepada pasien, disertai dengan dosis dan jumlah obat yang tepat, dalam wadah yang dapat menjamin mutu obat, serta informasi yang benar dan jelas yang disampaikan pada saat pasien menerima obat, perlu dilaksanakan sehingga dapat dicapai kepuasan pasien. Tetapi, pada kenyataannya pelayanan tersebut belum mampu memberikan kepuasan kepada pasien.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Halim Sibarani (2019) tentang gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Teladan Medan, hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan menunjukkan bahwa kategori tingkat kepuasan terbesar yaitu pada dimensi bukti fisik sebanyak 89,56%, dimensi ketanggapan 88,64%, dimensi empati 83,32%, dimensi jaminan 83,24%, dan terakhir yaitu dimensi kehandalan sebanyak 83%, Tingkat kepuasan secara keseluruhan sebesar 85,55 % memiliki kategori sangat puas.

Puskesmas yang menjadi tempat penelitian ini merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan masyarakat di Kabupaten Bekasi, yang memberi pelayanan kesehatan pada dua

pustu dan lima desa. Jumlah kunjungan pasien pada Puskesmas ini per hari kurang lebih mencapai 100-160 pasien, sedangkan pasien yang mendapatkan resep obat dan dilayani di ruang farmasi sekitar 80-150 pasien. Dengan demikian jumlah resep yang dilayani oleh 2 TTK perhari adalah 80 - 150 resep. Sehingga pasien dalam jumlah besar tiba di ruang farmasi dalam jangka bersamaan, mengakibatkan proses pengerjaan resep berjalan lambat, dan kemungkinan kepuasan pasien berkurang. Dengan jumlah pekerja farmasi sebanyak 2 orang, sedangkan jumlah pasien yang banyak tiap harinya pasti akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh petugas kefarmasian di ruang farmasi kepada pasien, maka penting untuk melihat besarnya tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien di ruang farmasi Puskesmas .

Oleh sebab itu, pada penelitian ini peneliti ingin mengetahui hasil gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di Puskesmas ini.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di salah satu Puskesmas di kabupaten Bekasi tahun 2020.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan umum**

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di salah satu Puskesmas di Kabupaten Bekasi.

### **1.3.2 Tujuan khusus**

- a. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Ruang Farmasi salah satu Puskesmas di Kabupaten Bekasi berdasarkan dimensi kehandalan (*Reliability*)
- b. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Ruang Farmasi salah satu Puskesmas di Kabupaten Bekasi berdasarkan dimensi ketanggapan (*Responsiveness*)

- c. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Ruang Farmasi salah satu Puskesmas di Kabupaten Bekasi berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*)
- d. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Ruang Farmasi salah satu Puskesmas di Kabupaten Bekasi berdasarkan dimensi empati (*Emphaty*)
- e. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Ruang Farmasi salah satu Puskesmas di Kabupaten Bekasi berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*).

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi peneliti**

Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas dan selanjutnya memberi saran dan masukan agar bisa dilakukan perbaikan mutu pelayanan kefarmasian.

### **1.4.2 Bagi petugas kesehatan**

Sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas kinerja petugas kesehatan pada umumnya, dan petugas di ruang farmasi pada khususnya dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian selanjutnya.

### **1.4.3 Bagi masyarakat**

Masyarakat diharapkan dapat menerima pelayanan kefarmasian yang lebih baik dan bermutu setelah selesainya penelitian ini.