

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan tingkat kabupaten/kota yang bertanggung jawab melaksanakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Puskesmas merupakan suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok.

Pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang sangat berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kefarmasian di puskesmas harus mendukung tiga fungsi pokok puskesmas, yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat.

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak yang terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana tingkat pelayanan yang telah diberikan, apakah sudah sesuai dengan kebutuhan pasien atau belum.

Dalam memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal yang penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga. Karena apabila pasien puas maka mereka akan terus menggunakan jasa kesehatan yang jadi pilihan terbaik bagi mereka. Kepuasan pasien dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke puskesmas yang sama. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila ia dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya, dalam hal ini pasien. Ada beberapa

faktor yang dapat dipertimbangkan oleh pelanggan dalam menilai suatu pelayanan, yaitu : ketepatan waktu, dapat dipercaya, kemampuan teknis, diharapkan, berkualitas dan harga yang sepadan.

Standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 74 Tahun 2016 yang merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan. Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah serta 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 pasien akan pelayanan yang lebih baik, mengakibatkan perubahan orientasi pelayanan farmasi di puskesmas yang semula berorientasi pada produk berupa obat menjadi berorientasi pada pasien. Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan menjadi fokus yang saat ini digalakkan oleh pemerintah.

Kepuasan menurut Kotler (2004) dinyatakan sebagai tingkat perasaan dimana seorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan pelayanan kefarmasian dapat diukur berdasarkan lima dimensi yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), *Tangible* (penampilan). Salah satu evaluasi mutu di puskesmas adalah evaluasi mutu pelayanan seperti tingkat kepuasan konsumen. Menurut Kuncahyo (2004) kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Puskesmas Jatimulya merupakan salah satu Puskesmas yang ada di Kabupaten Bekasi yang memberikan pelayanan kesehatan termasuk pelayanan farmasi kepada masyarakat di sekitar wilayah Kecamatan Tambun Selatan khususnya Kelurahan Jatimulya. Jumlah kunjungan pasien pada Puskesmas Jatimulya kurang lebih mencapai 60-70 pasien per hari. Dengan

demikian jumlah resep yang di layani oleh 1 TTK dan 1 petugas yang diperbantukan per bulan adalah kurang lebih 1600 resep. Oleh karena jumlah pasien yang banyak setiap harinya akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh petugas kefarmasian pada unit farmasi di puskesmas kepada pasien, maka penting untuk melihat seberapa besar gambaran pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien di Puskesmas Jatimulya.

Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan unit farmasi di Puskesmas Jatimulya Kabupaten Bekasi.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut timbul suatu permasalahan yaitu :

- a) Bagaimana tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan unit farmasi di Puskesmas Jatimulya Kabupaten Bekasi ditinjau dari dimensi kehandalan
- b) Bagaimana tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan unit farmasi di Puskesmas Jatimulya Kabupaten Bekasi ditinjau dari dimensi ketanggapan
- c) Bagaimana tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan unit farmasi di Puskesmas Jatimulya Kabupaten Bekasi ditinjau dari dimensi jaminan
- d) Bagaimana tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan unit farmasi di Puskesmas Jatimulya Kabupaten Bekasi ditinjau dari dimensi empati
- e) Bagaimana tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan unit farmasi di Puskesmas Jatimulya Kabupaten Bekasi ditinjau dari dimensi penampilan

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan umum**

Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Jatimulya Kabupaten Bekasi.

#### **1.3.2 Tujuan khusus**

- 1) Menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi kehandalan (*Reliability*)
- 2) Menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi ketanggapan (*Responsiveness*)
- 3) Menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*)
- 4) Menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi empati (*Emphaty*)
- 5) Menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi penampilan (*Tangible*)

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **a) Bagi Peneliti**

Data dan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran informasi terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi

#### **b) Bagi Puskesmas Jatimulya Kabupaten Bekasi**

Hasil penelitian dapat memberikan informasi kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Jatimulya Kabupaten Bekasi dalam rangka meningkatkan strategi pendekatan pada pasien

#### **c) Bagi Tenaga Kesehatan**

Sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan pelayanan farmasi di Puskesmas Jatimulya Kabupaten Bekasi