

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan farmasi di Indonesia mengalami pergeseran penting dari orientasi pada obat menjadi orientasi pada pasien. Awalnya, fokusnya adalah pada manajemen obat sebagai barang dagangan, namun sekarang berubah menjadi pelayanan yang menyeluruh dengan tujuan meningkatkan kualitas dan kenyamanan pelayanan di puskesmas. Sebagian besar pelayanan masih berkaitan dengan penggunaan obat oleh pasien, yaitu sekitar 75%. Pelayanan kefarmasian memiliki peran penting dalam upaya kesehatan dengan tujuan mengatasi gejala penyakit, mencegah penyakit, dan menyembuhkan penyakit, pelayanan kefarmasian merupakan praktik kefarmasian yang bertujuan untuk memelihara kualitas sediaan farmasi dan mendukung efektivitas terapi yang diterapkan pada pasien selama proses pengobatan. Ketika pelayanan kefarmasian tidak optimal, dapat menimbulkan dampak negatif bagi pasien. Karena itu, pelayanan kefarmasian yang sesuai, obyektif, dan menyeluruh menjadi sangat penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat(Sulistiyorini,2009). Menurut hasil penelitian Indonesian Public Healthcare Service Institution's Patient Satisfaction Barometer (IPHSI-PSB) yang dilakukan oleh Bakti et al. pada tahun 2016, indeks kepuasan keseluruhan pasien (PSI) sebesar 55,98%. Temuan ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kinerja lembaga layanan kesehatan masyarakat kurang memuaskan. Berdasarkan studi oleh Bakti et al. (2016) yang dilakukan di Indonesia, ditemukan bahwa Indeks Kepuasan Keseluruhan Pasien (PSI) mencapai 55,98%. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum, kinerja lembaga layanan kesehatan masyarakat di Indonesia dinilai kurang memuaskan oleh pasien.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang kesehatan, praktek kefarmasian mencakup berbagai kegiatan seperti pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan, dan pendistribusian obat. Selain itu, pelayanan obat atas resep dokter,

pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat, dan obat tradisional harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang memiliki keahlian dan kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan, pelayanan kefarmasian telah mengalami pergeseran dari fokus semula yang hanya pada pengelolaan obat (*drug oriented*) menjadi pelayanan yang lebih komprehensif, termasuk pelayanan obat dan pelayanan farmasi klinik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (*patient oriented*). Peran tenaga kefarmasian kini memerlukan peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku agar mampu berinteraksi langsung dengan pasien. Salah satu bentuk interaksi tersebut adalah pelayanan informasi obat (PIO) dan konseling kepada pasien yang membutuhkan. Pelayanan kefarmasian adalah jenis pelayanan yang secara langsung memberikan perhatian kepada pasien terkait dengan penggunaan sediaan farmasi, dengan tujuan mencapai hasil yang optimal untuk meningkatkan kualitas hidup pasien.

Pengukuran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian memiliki latar belakang yang kuat dalam upaya peningkatan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan. Beberapa alasan utama yang melatar belakangi pentingnya pengukuran kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian meliputi, yang pertama Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian berperan penting dalam sistem perawatan kesehatan, khususnya dalam memastikan pasien mendapatkan obat yang tepat dan informasi yang jelas tentang penggunaan obat. Pengukuran kepuasan pasien membantu memastikan bahwa pelayanan kefarmasian sesuai dengan peran ini, yang kedua yaitu Layanan kesehatan saat ini semakin berfokus pada pasien sebagai pusat layanan. Pengukuran kepuasan pasien membantu memastikan bahwa pelayanan kefarmasian disesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi pasien, "Pasien sebagai pusat layanan" adalah pendekatan dalam perawatan kesehatan khususnya dalam pelayanan kefarmasian di mana kebutuhan, preferensi, dan kepentingan pasien ditempatkan sebagai prioritas utama dalam penyediaan layanan kesehatan. Pendekatan ini berfokus pada memberikan pengalaman perawatan yang

berpusat pada pasien, termasuk pemberian layanan yang dipersonalisasi, terintegrasi, dan menghormati hak-hak pasien, fokus pada pengalaman pasien dan kepuasan mereka terhadap pelayanan kefarmasian yang diterima. Umpan balik pasien digunakan untuk terus meningkatkan kualitas layanan, Kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian di Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah faktor penting yang mempengaruhi pengalaman pasien secara keseluruhan dalam menerima layanan kesehatan dasar. Puskesmas berperan sebagai garda depan dalam penyediaan layanan kesehatan bagi masyarakat, termasuk dalam hal layanan kefarmasian. Oleh karena itu, penting untuk memahami aspek-aspek yang dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian di Puskesmas, di antaranya yaitu, Keterampilan dan Pengetahuan Apoteker maupun Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK), Apoteker maupun TTK yang memiliki pengetahuan luas tentang obat dan terapi obat dapat memberikan informasi yang akurat kepada pasien. Keterampilan komunikasi yang diberikan oleh apoteker dan TTK kepada pasien sangat penting dalam menjelaskan informasi obat dengan jelas dan memberikan konsultasi yang tepat. Penjelasan maupun pemberian informasi obat oleh apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) kepada pasien meliputi dosis, cara penggunaan obat, penyimpanan obat, efek samping penggunaan obat serta interaksi obat secara jelas dapat membantu pasien dalam penggunaan obat secara baik dan benar

Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai perasaan puas yang dirasakan oleh seseorang setelah menerima layanan secara langsung sesuai dengan harapannya. Salah satu metode yang umum digunakan untuk mengukur kepuasan pasien atau pelanggan adalah model *SERVQUAL* (Service Quality), yang melibatkan survei penilaian kepuasan pelanggan secara menyeluruh di bidang layanan barang dan jasa. Metode ini mengutamakan aspek pelayanan melalui analisis kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yaitu kecepatan dan ketanggapan (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan elemen fisik atau berwujud (*tangibles*).

Peneliti memilih Puskesmas Mantuil sebagai lokasi penelitian karena Puskesmas ini dianggap sebagai tempat yang layak untuk penelitian, dengan lokasi strategis dan merupakan satu-satunya Puskesmas yang melayani Kecamatan Banjarmasin Selatan. Puskesmas Mantuil juga dikenal dengan jumlah pengunjung yang tinggi. Dengan kondisi yang disebutkan di atas, kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mantuil, Kota Banjarmasin dapat terpengaruh. Kepuasan pasien dalam hal pelayanan kefarmasian dapat diukur melalui lima dimensi: Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Penampilan/Bukti Fisik (*Tangible*). Kondisi ini membuatnya menjadi menarik untuk meneliti kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan metode SERVQUAL (*Service Quality*) di Puskesmas Mantuil. Oleh karena itu, judul penelitian "GAMBARAN KEPUASAN PASIEN DALAM LIMA DIMENSI PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS MANTUIL KOTA BANJARMASIN" dipilih untuk mengeksplorasi maupun meneliti kepuasan pasien secara mendalam.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Dalam Lima Dimensi Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Mantuil Kota Banjarmasin?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menentukan gambaran kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mantuil, Kota Banjarmasin.

### **1.4 Manfaat Penulisan**

#### 1) Bagi Instansi Puskesmas

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi Puskesmas untuk meningkatkan standar pelayanan kefarmasian dan penyediaan informasi obat guna memastikan kepuasan pasien tercapai.

#### 2) Bagi Pasien

Hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai pedoman bagi pasien untuk mengevaluasi standar pelayanan farmasi dan penyediaan informasi obat di

Puskesmas. Dengan demikian, pasien dapat merasa puas dan nyaman dengan kualitas layanan kefarmasian dan informasi obat yang diberikan di Puskesmas yang mereka datangi.

3) Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengetahuan dalam bidang pelayanan kefarmasian di Puskesmas, dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien serta dapat menjadi penambah wawasan dan pengalaman dan dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya.

4) Bagi Institusi

Penelitian ini dapat mendorong kolaborasi dengan institusi lain khususnya di tempat penelitian dilakukan sehingga dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, peningkatan kualitas pendidikan serta mengembangkan keterampilan mahasiswa.