BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien bisa dinilai dari tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan pelayanan yang diterima masing-masing pasien dengan hasil yang berbeda-beda, hasil yang berbeda tersebut dikarenakan perbedaan pada masing-masing persepsi individu. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien maka kepuasan pasien akan terpenuhi. Kualitas layanan kesehatan yang lebih baik dan yang telah diberikan akan menentukan kepuasan pasien tersebut, kualitas layanan tersebut seperti pengukuran mutu pelayanan kesehatan, peningkatan kenyamanan, kesopanan, dan komunikasi (Apriani & Nurcahyo, 2021).

Mutu pelayanan dikaitkan dengan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan yang dimiliki setiap pasien. Semakin sempurna pemenuhan kebutuhan tersebut, maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Saputra & Ariani, 2019).

Pengaruh mutu pelayanan tersebut mengakibatkan terjadi persaingan sehat di berbagai sarana pelayanan kesehatan alhasil diketahui pelayanan kesehatan mana yang paling profesional dan berkualitas tinggi sehingga pasien tertarik untuk datang ke tempat tersebut. Upaya pelayanan kesehatan ini harus dilaksanakan secara maksimal sehingga masyarakat dapat merasakan kepuasan yang diterima dari petugas pelayanan kesehatan tersebut. Pelayanan yang maksimal adalah pelayanan secara menyeluruh dan terus menerus, terlebih pelayanan kesehatan ialah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selama 24 jam (sering disebut pelayanan paripurna) (Maarif, Haeruddin, & Sumiaty, 2023).

Puskesmas harus selalu berusaha memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal (prima dan optimal) kepada setiap pelanggan/pasien sehingga masyarakat merasakan kepuasan terhadap akses pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas. Pelayanan Puskesmas yang baik tercermin dari

kompetensi dan kemampuan para pengelolanya (Maarif, Haeruddin, & Sumiaty, 2023).

Mutu pelayanan kefarmasian diukur dari tujuh indikator, yaitu rata-rata waktu penyiapan obat (hal ini berkaitan dengan waktu tunggu pasien), rata-rata waktu penyerahan obat, persentase jumlah jenis obat yang diserahkan sesuai resep, persentase penggantian resep, persentase etiket dan label yang lengkap, dan persentase pengetahuan pasien (Jamil, 2006). Salah satu indikator yang menjadi fokus utama dalam mutu pelayanan farmasi ialah waktu tunggu pasien. Pemahaman umum menyatakan bahwa mengurangi waktu tunggu bisa meningkatkan kepuasan pasien. Pasien lebih memilih pelayanan farmasi dengan tingkat pelayanan yang tinggi, maka dari itu pelayanan yang memiliki waktu tunggu yang lebih lama cenderung dihindari. Hal itu karena waktu tunggu yang lama menyebabkan banyak kerugian yang dialami oleh pasien. Akibat dari waktu tunggu yang terlalu lama dapat meningkatkan resiko kesakitan pada pasien dan menimbulkan *socio-economic cost* (biaya sosial-ekonomi). Lebih jauh mengemukakan bahwa waktu tunggu yang lama memengaruhi efisiensi farmasi dan menyebabkan pasien tidak puas (Handayany, 2020).

Puskesmas adalah salah satu fasilitas kesehatan dasar yang menyelenggarakan upaya kesehatan melalui promotif (peningkatan kesehatan), preventif (pencegahan penyakit), kuratif (penyembuhan penyakit), dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan), yang dilaksanakan secara komprehensif (menyeluruh), dan berkesinambungan (Hidayah, Sitepu, Hilda, Masniah, & Ulina, 2023).

Puskesmas adalah salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan terjangkau yang diperuntukkan kepada seluruh kalangan masyarakat (khususnya masyarakat ekonomi menengah ke bawah). Maksud dari terjangkau tersebut seperti biaya pemeriksaan kesehatan fisik atau pembelian obat-obatan yang cenderung lebih murah serta lokasinya yang tidak terlalu jauh (seperti berada di setiap kelurahan atau kecamatan) sehingga menjadi alasan utama masyarakat memilih Puskesmas sebagai tempat untuk berobat (Radito, 2014).

Berdasarkan Permenkes No. 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas bahwa pelayanan kefarmasian di Puskesmas

meliputi dua kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan Sediaan Farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai dan kegiatan pelayanan farmasi klinik. Kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia, sarana, dan prasarana.

Puskesmas bagaikan ujung tombak pelayanan kesehatan dasar untuk masyarakat, hal tersebut dikarenakan keberadaan Puskesmas yang menyebar di seluruh daerah setiap kelurahan, kecamatan, dan kabupaten. Keberadaan Puskesmas lebih dekat dengan masyarakat dibandingkan Rumah Sakit karena keberadaan Rumah Sakit ditingkat kecamatan relatif sedikit, sebagian besar ditingkat kabupaten atau provinsi. Selain itu, biaya pemeriksaan kesehatan fisik dan biaya obat-obatan relatif lebih murah serta prosedurnya lebih mudah di Puskesmas dibandingkan di Rumah Sakit (Radito, 2014).

Berdasarkan rangkuman di atas maka peneliti tertarik dan ingin melaksanakan sebuah penelitian dalam bentuk Lembar Tugas Akhir untuk menyelesaikan Studi Perkuliahan dalam bidang Farmasi di Puskesmas Alalak Tengah dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Alalak Tengah”.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Alalak Tengah?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Alalak Tengah.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu kesehatan dan juga sebagai referensi untuk

penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu sarana evaluasi dan masukan untuk Puskesmas kedepannya, agar bisa memperoleh pelayanan yang lebih berkualitas.