

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2021), pelayanan kefarmasian meliputi perawatan langsung terhadap pasien dan bertanggung jawab atas pengelolaan sediaan farmasi yang memiliki tujuan utama guna meningkatkan taraf hidup pasien. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan kefarmasian diukur melalui tingkat kepuasan pasien, yang kriterianya bervariasi untuk setiap individu. Maka dari itu, penilaian dari pasien menjadi langkah yang krusial dalam menilai kualitas pelayanan kefarmasian tersebut.

Salah satu fasilitas penyedia layanan kefarmasian yang paling mudah ditemui adalah puskesmas. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), fasilitas ini bertugas untuk menyelenggarakan layanan kesehatan masyarakat dan individu pada tingkat pertama, dengan penekanan pada upaya peningkatan dan pencegahan guna mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang optimal di daerah kerjanya. Sebagai titik awal dalam pembangunan serta pelayanan kesehatan yang tersebar di seluruh Indonesia, puskesmas harus mendapatkan perhatian lebih dalam hal kualitas dan pelayanan. Oleh karena itu, puskesmas diwajibkan untuk terus meningkatkan profesionalisme stafnya serta

memperbaiki fasilitas kesehatannya demi memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat yang menggunakan layanan kesehatan (Lutfi Syahid Efendi & Kholisotin, 2022).

Seorang apoteker di puskesmas bekerja sama dengan asisten apoteker untuk menjalankan pelayanan kefarmasian. Setiap puskesmas diwajibkan untuk memiliki setidaknya satu apoteker yang memiliki tanggung jawab atas pelayanan kefarmasian serta didukung oleh Tenaga Teknis Kefarmasian (Kemenkes RI, 2021). Pelayanan kefarmasian di Puskesmas Landasan Ulin Timur dilakukan hanya oleh satu apoteker dan dua asisten apoteker. Mengingat standar pelayanan kefarmasian di puskesmas mencakup bahan medis habis pakai, pengelolaan sediaan farmasi, serta pelayanan farmasi klinik, apoteker dapat mengalami tingkat kelelahan yang tinggi karena beban pekerjaan yang menumpuk. Hal ini dapat menyebabkan pelayanan kefarmasian yang diberikan tidak maksimal dan tidak memenuhi keinginan pasien.

Kualitas pelayanan adalah faktor krusial dalam kesuksesan pelayanan kesehatan. Apabila seluruh karyawan puskesmas memberikan pelayanan yang diharapkan pasien, maka pasien akan puas. Namun, mereka akan merasa kecewa apabila pelayanan tidak memenuhi ekspektasi. Kualitas pelayanan adalah faktor penentu yang signifikan dalam menentukan tingkat kepuasan pasien yang mencari pengobatan di puskesmas. Dengan menaikkan kualitas pelayanan, puskesmas dapat memberikan manfaat yang lebih baik untuk pasien, yang pada gilirannya akan menciptakan hubungan yang lebih harmonis. Untuk mencapai

peningkatan kualitas pelayanan, puskesmas harus meningkatkan komitmen, kesadaran, dan kemampuan karyawan dalam menangani keluhan pasien, terutama yang berhubungan langsung dengan mereka (Santa & Murnisari, 2018).

Kualitas pelayanan tidak hanya terbatas pada keramahan senyum dari pegawai puskesmas, tetapi lebih dari itu. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang dikutip dalam Lupiyoadi, terdapat lima dimensi utama yang mendefinisikan kualitas pelayanan, yang dikenal sebagai service quality (servqual). Dimensi-dimensi tersebut meliputi tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi ini adalah kunci utama untuk meningkatkan kepuasan pasien (Lutfi Syahid Efendi & Kholisotin, 2022).

Kepuasan pasien yaitu hasil dari perbandingan antara kinerja yang dirasakan dari produk tertentu atau layanan dengan harapan mereka. Pasien yang merasa puas merupakan aset berharga karena mereka cenderung memilih untuk menggunakan pelayanan tersebut secara berkelanjutan. Sebaliknya, jika pasien tidak puas, mereka bisa saja membagikan pengalaman buruk mereka kepada orang lain. Oleh karena itu, Puskesmas Landasan Ulin Timur harus mengembangkan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian demi memenuhi kepuasan pasien.

Puskesmas Landasan Ulin Timur menawarkan berbagai layanan dan fasilitas, namun hasilnya belum mencapai kepuasan maksimal. Hal ini menjadi penting sebagai pedoman untuk memperbaiki pelayanan guna mencapai

kepuasan yang optimal. Oleh karena itu, Puskesmas Landasan Ulin Timur perlu berkomitmen untuk mempertahankan kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas kefarmasian yang disediakan.

Penelitian oleh Shearent et al. (2019) menyimpulkan bahwa derajat kepuasan pasien kepada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Minanga Kota Manado masih rendah dan belum mencapai standar yang diharapkan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan signifikan dalam pelayanan kefarmasian di puskesmas ini memenuhi Peraturan Menteri Kesehatan mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas untuk meningkatkan kelancaran layanan kesehatan.

Penelitian lainnya oleh Ihsan et al. (2021) menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di semua puskesmas di Kota Kendari dikategorikan sebagai cukup, dengan tingkat kepuasan pasien sebesar 43,65%. Namun, hal ini menunjukkan perlunya peningkatan lebih lanjut agar memenuhi standar pelayanan kefarmasian di puskesmas.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, terlihat adanya fenomena di Puskesmas Landasan Ulin Timur di mana banyak masyarakat atau pasien yang tidak puas setelah berobat. Hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan yang masih belum maksimal. Beberapa gejala yang diamati di lapangan yang dianggap sebagai penyebab rendahnya kualitas pelayanan di Puskesmas Landasan Ulin Timur adalah sebagai berikut:

Pertama, terdapat kekurangan Sumber Daya Manusia yang diperlukan untuk menangani pelayanan kefarmasian di puskesmas (Sumber: Wawancara dengan Ryan Maulana sebagai pengguna layanan kefarmasian di Puskesmas Landasan Ulin Timur, 20 Januari 2023). Kedua, banyak keluhan dari masyarakat (pasien) terkait ketidaknyamanan ruang tunggu karena jumlah kursi yang terbatas (Sumber: Wawancara dengan Tasya sebagai pengguna layanan kesehatan di Puskesmas Landasan Ulin Timur, 20 Juni 2023).

Selain itu, pasien sering mengeluhkan waktu tunggu yang panjang akibat lamanya proses persiapan obat, serta ketersediaan obat yang kurang lengkap di puskesmas sehingga pasien terpaksa harus membeli obat dari luar. Semua kondisi ini mengakibatkan penurunan kepuasan masyarakat, padahal tujuan pendirian puskesmas oleh pemerintah yakni untuk memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat. Menurut paparan tersebut, penulis memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian yang berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Landasan Ulin Timur."

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien diukur dari aspek jaminan (*assurance*), kehandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), serta empati (*empathy*), terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Landasan Ulin Timur, menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien diukur dari dimensi jaminan (*assurance*), kehandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), serta empati (*empathy*), terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Landasan Ulin Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Memperluas pengetahuan dan pengalaman untuk mengimplementasikan teori-teori yang telah dipelajari semasa berkuliah. Kemudian peneliti juga sekaligus dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien mengenai pelayanan kefarmasian pada puskesmas yang dituju.

2. Bagi Institusi

Output dari penelitian ini dapat dijadikan acuan serta sumber untuk melakukan penelitian selanjutnya. Dapat digunakan sebagai sumber maupun pembanding dengan penelitian yang serupa dengan penelitian ini.

3. Bagi Instansi

Dapat menjadi salah satu masukan dan bahan untuk evaluasi, agar puskesmas dapat memberikan pelayanan kefarmasian yang lebih maksimal daripada sebelumnya agar pasien mendapatkan pelayanan yang nyaman dan sesuai dengan kebutuhan.

