

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Pada zaman ini, teknologi mengalami perkembangan serta pertumbuhan salah satunya adalah sektor kesehatan. Kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan yang optimal telah mengakibatkan meningkatnya permintaan layanan kesehatan. Karena itu, peran Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) semakin diperhatikan sebagai unit pelayanan kesehatan primer dalam implementasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Ilmiah dkk., 2018). Puskesmas merupakan lembaga pelayanan kesehatan yang bertugas sebagai koordinator dalam pengembangan kesehatan di suatu daerah. Fasilitas ini menyediakan layanan kesehatan yang komprehensif, terintegrasi, merata, dapat diakses, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (Kemenkes RI, 2014 (b)).

Pelayanan kesehatan merupakan bagian dari layanan publik yang dikelola oleh negara. Untuk mencapai tujuan yang diinginkan, pelayanan kesehatan harus memenuhi berbagai persyaratan (Hariyoko dkk., 2021). Pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi kesejahteraan masyarakat diantaranya adalah pelayanan kefarmasian. Kualitas pelayanan kefarmasian dapat dilihat dari petugas yang memberikan pengaruh terhadap kesehatan dan keselamatan pasien (Setiawan dkk., 2023). Parameter yang digunakan dalam menentukan kualitas petugas pelayanan kefarmasian adalah keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empahty*) (Prihandiwati dkk., 2020)

Peningkatan kualitas pelayanan petugas kefarmasian harus memperhatikan kepuasan pasien sebagai tolok ukur mutu layanan kesehatan. Penilaian terhadap pelayanan kefarmasian dari sudut pandang pasien dapat dilihat melalui indeks kepuasan masyarakat, sebagai yang dijelaskan dalam (Permenpan RI, 2017). Parameter kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian meliputi syarat-syarat, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, spesifikasi produk dan jenis pelayanan, kemampuan pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan di Puskesmas Cempaka Kota Banjarbaru dengan jumlah jumlah pasien yang datang untuk berobat  $\pm 7.486$  orang dari bulan juni-oktober 2023, manajemen dalam pelayanan kefarmasian telah dikatakan baik sehingga perlu dilakukan penelitian terhadap kepuasan pasien pada kualitas pelayanan petugas kefarmasiannya. Selain itu, beberapa pasien kurang puas dengan pelayanan petugas dimana kinerja dan harapan menentukan kepuasan. Oleh karena itu, penilaian kepuasan pasien terhadap layanan di puskesmas sangat penting untuk menunjukkan kualitas layanan yang diberikan oleh petugas baik dari penyerahan obat, informasi tentang obat, KIE (komunikasi informasi edukasi), dan sebagainya.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara bukti fisik dalam pelayanan kefarmasian dan tingkat kepuasan pasien ( $P$  value  $2,363 > \alpha 0,05$ ), serta antara dimensi jaminan dengan tingkat kepuasan pasien ( $P$  value  $0,318 > \alpha 0,05$ ). Namun, empati ( $P$  value  $0,05 = \alpha 0,05$ ), ketanggapan ( $P$  value  $0,014 < \alpha 0,05$ ), dan kehandalan ( $P$  value  $0,004 < \alpha 0,05$ )

terbukti memiliki korelasi yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien (Ningsih, dkk., 2023). Sejumlah penelitian yang berkaitan tentang kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien telah ramai di publikasikan dan dilakukan di unit rumah sakit, puskesmas, maupun apotek. Dimana pelayanan kefarmasian berfokus kepada pengelolaan obat dan kesehatan masyarakat. Meskipun beberapa penelitian telah dilakukan, belum ada penelitian yang secara khusus mengkaji kualitas layanan petugas kefarmasian yang difokuskan pada pelayanan personal kepada pasien. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk menginvestigasi "Hubungan antara Kualitas Pelayanan Petugas Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempaka Kota Banjarbaru".

### **1.2.Rumusan Masalah**

1. Bagaimana penilaian terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh tenaga farmasi di Puskesmas Cempaka Kota Banjarbaru?
2. Sejauh mana tingkat kepuasan pasien yang dirasakan di Puskesmas Cempaka Kota Banjarbaru?
3. Apakah terdapat signifikansi hubungan antara kualitas layanan yang diberikan oleh tenaga farmasi dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Cempaka Kota Banjarbaru?

### **1.3.Tujuan Penelitian**

1. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan petugas kefarmasian di Puskesmas Cempaka Kota Banjarbaru.

2. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Cempaka Kota Banjarbaru.
3. Penelitian ini juga dimaksudkan untuk mengevaluasi kemungkinan adanya korelasi antara kualitas layanan petugas kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Cempaka Kota Banjarbaru.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Bagi peneliti

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas layanan petugas farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Cempaka Kota Banjarbaru, serta mengintegrasikan pengetahuan teoretis yang diperoleh selama kuliah di Program Studi Sarjana Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Borneo Lestari.

2. Bagi Institusi

Dapat menambah kepustakaan dan referensi bagi peneliti selanjutnya, terutama mahasiswa/i Fakultas Farmasi di Universitas Borneo Lestari dalam ilmu kefarmasian terkait dengan hubungan kualitas pelayanan petugas kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Cempaka Kota Banjarbaru

3. Bagi Masyarakat

Masyarakat mendapatkan informasi pelayanan farmasi di Puskesmas Cempaka Kota Banjarbaru

#### 4. Bagi Instansi

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan yang positif serta pertimbangan untuk melakukan evaluasi terhadap hubungan kualitas pelayanan petugas kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Cempaka Kota Banjarbaru.