

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan terpadu yang dilakukan oleh apoteker dan tenaga teknis kefarmasian dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi Pelayanan Kefarmasian (*pharmaceutical care*) (Permenkes, 2016). Sukses atau tidaknya pelayanan kefarmasian tergantung kepada pasien yang menetapkan kualitas pelayanan sesuai dengan yang di dapatkan dan dirasakan, sehingga kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting.

Pelayanan yang berkualitas bisa dilihat dari tingkat kepuasan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan mempunyai keterkaitan dengan kepuasan pasien, jika kenyataan melebihi dari pada harapan maka pasien akan menggunakan pelayanan kesehatan itu kembali (Yuswantina *et al.*, 2020). Pasien memiliki tingkat kepuasan yang berbeda beda pada suatu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang dapat dirasakan setelah membandingkan antara pelayanan kesehatan yang diharapkan dengan yang telah diterima oleh pasien, untuk menilai tingkat keberhasilan suatu instalasi kesehatan (Pohan, 2007). Kepuasan pasien seringkali dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas disuatu instalasi kesehatan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien penting dilakukan, hal ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan kefarmasian yang telah diberikan oleh tenaga farmasi.

Salah satu fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kefarmasian ialah puskesmas. Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang disebut juga Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan

lebih mengutamakan upaya *promotif* dan *preventif* di wilayah kerjanya (Permenkes No.43, 2019).

Pengelolaan sediaan farmasi, bahan medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinik merupakan pekerjaan tenaga farmasi. Apoteker atau TTK diuntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian sehingga mengharuskan adanya perubahan dengan tujuan meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku agar bisa melaksanakan komunikasi yang baik kepada pasien.

Ada lima dimensi mutu pelayanan untuk melihat kepuasan pasien atau konsumen yang dikenal dengan nama *Servqual*. Kelima dimensi tersebut meliputi kehandalan (*reliability*) ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*) (Anjayati, 2021).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016, tentang Standar Pelayanan minimal kepuasan pasien untuk pasien rawat inap yaitu di atas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan berada di bawah 95% maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas serta rendahnya tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian Salim (2018) melaporkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Baraka Kabupaten Enrekang pada lima dimensi kualitas pelayanan diperoleh presentase skor yaitu kehandalan = 66,4% (puas), daya tanggap = 67,7% (puas), jaminan = 69,2% (puas), kepedulian = 66,7% (puas), bukti fisik = 72,9% (puas) (Salim dkk, 2018).

Penelitian mengenai pelayanan kefarmasian telah dilakukan oleh Panaungi (2020) di Puskesmas Minasa Te'ne kabupaten pangkep. Pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah responden 70 orang. Hasil penelitian mendapatkan persentase sebesar 61,30% dengan kategori kurang puas. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di puskesmas Minasa Te'ne masih belum memuaskan.

Kabupaten Lampung Selatan dengan luas wilayah 2.109,74 km² yang memiliki 27 puskesmas yang terdiri dari 15 puskesmas rawat inap dan 12 puskesmas non rawat inap. Dari 27 puskesmas tersebut, hanya 19 puskesmas yang

memiliki tenaga kefarmasian, yaitu 10 puskesmas rawat inap dan 9 puskesmas non rawat inap.

Berdasarkan hasil survei prapenelitian di Puskesmas Karang Anyar, ada beberapa pasien yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang di berikan oleh petugas, hal ini dikarenakan ada beberapa petugas kesehatan yang tidak bersikap ramah, dan bertindak semaunya kepada pasien BPJS, terutama pada bagian farmasi kurangnya fasilitas pada ruang tunggu penerimaan obat, kurang lengkapnya obat - obatan yang tersedia di puskesmas sehingga pasien dianjurkan untuk menebus obat diluar, kurangnya tenaga farmasi yang mengakibatkan kurang tanggapnya petugas farmasi dalam melayani pasien, hal ini berdampak pada kurangnya kepuasan pasien pada bagian farmasi. Mengingat betapa pentingnya kepuasan pasien yang akan berdampak terhadap perkembangan layanan kesehatan, maka peneliti ingin melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan metode *Servqual* atau kualitas pelayanan dapat dimanifestasikan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi ekspektasi pasien di Puskesmas Karang Anyar. Hal tersebut bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena mereka lah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasan pasien agar dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan oleh pihak instalasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan khususnya pelayanan kefarmasian di Puskesmas tersebut.

B. Rumusan Masalah

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan sangatlah penting, sehingga kepuasan pasien ini masih menjadi permasalahan baik di puskesmas maupun di layanan kesehatan lainnya. Namun, kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian masih tergolong dalam kategori rendah. Hal ini berdampak terhadap perkembangan layanan kefarmasian. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian yang didapat, maka pasien tersebut memutuskan untuk mencari pelayanan kesehatan lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan nyaman.

Pelayanan Kefarmasian di puskesmas harus dilaksanakan oleh tenaga kefarmasian yang memiliki kompetensi dan kewenangan untuk melakukan pekerjaan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian merupakan hal yang sangat penting dalam suatu pelayanan di fasilitas pelayanan kefarmasian seperti puskesmas. Dengan pelaksanaan yang baik, maka tujuan pelayanan kefarmasian yang berorientasi kepada pasien akan tercapai. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti dapat mengambil rumusan masalah yaitu “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Karang Anyar Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan Menggunakan Metode *Servqual*” agar memperoleh informasi dan hasil yang jelas mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas kefarmasian di Puskesmas tersebut.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dengan menggunakan metode *Servqual* yang dilakukan di Puskesmas Karang Anyar Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan.

2. Tujuan Khusus

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan metode *Servqual* yang meliputi:

- A. Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya (*Kehandalan/reliability*)
- B. Kemampuan petugas kefarmasian dalam memberikan pelayanan dengan cepat (*Ketanggapan/responsiveness*)
- C. Kemampuan petugas kefarmasian dalam menanamkan kepercayaan dan jaminan kepada pasien bebas dari bahaya, resiko atau keraguan dan tidak membedakan status pasien (*Jaminan/assurance*)
- D. Kepedulian petugas kefarmasian (*Empati/emphaty*)
- E. Penampilan fasilitas seperti kelengkapan peralatan, sarana komunikasi, dan penampilan petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian (*Bukti langsung/tangible*)

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Dari hasil penelitian yang diperoleh diharapkan mampu menambah wawasan ilmu pengetahuan baru dan pemahaman terkait Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Karang Anyar sesuai metode *Servqual*.

2. Bagi Institusi (Puskesmas)

Sebagai bahan evaluasi supaya dapat meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian sehingga mutu kepuasan pasien akan meningkat di Puskesmas Karang Anyar.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Menambah referensi dan bahan bacaan untuk penelitian selanjutnya mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan metode *Servqual*.

4. Bagi Masyarakat

Diharapkan bisa menjadi wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat terkait pelayanan kesehatan yang didapatkan terutama pelayanan kefarmasian di puskesmas tersebut.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi yaitu masyarakat yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di puskesmas Karang Anyar. Penelitian ini menggunakan metode *Servqual* di Puskesmas Karang Anyar Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan yaitu meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*).