

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Sebagai fasilitas kesehatan primer, puskesmas memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif kepada masyarakat. Kualitas pelayanan di puskesmas diharapkan mampu berkontribusi pada peningkatan derajat kesehatan masyarakat secara keseluruhan (Mahendro *et al.*, 2021). Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat tantangan yang memengaruhi optimalisasi pelayanan, termasuk pada aspek kefarmasian.

Pelayanan kefarmasian di puskesmas menjadi elemen penting dalam mendukung pemenuhan kebutuhan pasien, baik dalam penyediaan obat resep maupun pemberian informasi mengenai penggunaan obat yang tepat. Faktor-faktor seperti kelengkapan fasilitas, kecepatan pelayanan, keramahan petugas, serta efektivitas komunikasi menjadi penentu tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian (Dianita *et al.*, 2017). Ketidakselarasan antara harapan pasien dan realitas pelayanan dapat berdampak pada tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas.

Menurut Mahendro (2022), dilakukan analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri dengan pendekatan observasional prospektif. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner SERVQUAL. Metode ini mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian). Penggunaan metode ini memungkinkan identifikasi kesenjangan antara harapan dan kenyataan, sehingga dapat memberikan informasi yang relevan untuk peningkatan kualitas pelayanan (Putri *et al.*, 2017).

Puskesmas Pebayuran menjadi fokus dalam penelitian ini karena berdasarkan informasi dari website, terdapat perbedaan penilaian terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Pebayuran pada tahun 2024. Menurut website BINEWS JABAR pada bulan Mei, Puskesmas Pebayuran mendapatkan keluhan pelayanan yang kurang baik dari masyarakat, salah satunya yang dialami oleh warga Desa Bantarjaya Kecamatan Pebayuran, sehingga Dinas Kesehatan Kabupaten Bekasi diminta untuk mengevaluasi kinerjanya. Namun, pada bulan Juli, terjadi peningkatan kualitas pelayanan yang dinilai sangat baik oleh salah satu pasien dari kampung Leuweunggede Desa Bantarjaya Kecamatan Pebayuran menurut website TRIBUN TIPIKOR. Maka dari itu, dilakukannya penelitian ini untuk mengukur konsistensi kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan pada saat ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dapat ditumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Pebayuran?
2. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Puskesmas Pebayuran?
3. Apakah ada korelasi antara tingkat kepuasan pasien dengan tingkat kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Puskesmas Pebayuran?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari rumusan masalah diatas sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Pebayuran.
2. Untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Puskesmas Pebayuran.
3. Untuk menganalisis korelasi antara tingkat kepuasan pasien dengan tingkat kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Puskesmas Pebayuran.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi berbagai pihak antara lain:

1. Bagi Universitas

Temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai panduan dan perbandingan oleh peneliti di masa depan yang akan melakukan penelitian tambahan.

2. Bagi Puskesmas Pebayuran

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pebayuran.

3. Bagi Masyarakat

Temuan penelitian ini dapat membantu pasien mendapatkan pelayanan kefarmasian yang lebih baik, sehingga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap fasilitas kesehatan.

