

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Prinsip pertanggung jawaban wilayah menjadi salah satu prinsip yang harus dilakukan oleh Puskesmas, yaitu Puskesmas menggerakkan dan bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Wilayah kerja Puskesmas meliputi wilayah kerja administratif, yaitu satu kecamatan, atau sebagian wilayah kecamatan. Selain itu puskesmas aktif memantau dan melaporkan dampak kesehatan dari penyelenggaraan setiap program pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. (Permenkes No 43 Tahun 2019).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 26 Tahun 2020, standar pelayanan kefarmasian di puskesmas meliputi standard pengelolaan farmasi dan bahan medis habis pakai serta Pengkajian dan pelayanan resep, pelayanan informasi obat, dan monitoring efek samping obat. Standar pelayanan kefarmasian merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman untuk tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Adanya standar pelayanan kefarmasian bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum untuk tenaga kefarmasian serta melindungi pasien dan masyarakat dari pemakaian obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien. (Permenkes No 26 Tahun 2020)

Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan terpadu 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).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan bahwa gambaran kepuasan pasien rawat jalan di poli anak Rumah Sakit X pada sarana dan prasarana, didapatkan hasil persentase 2.2% yang menyatakan bahwa responden kurang puas, 62.2% puas, dan 35.6% sangat puas. Persentase rata rata pasien menunjukkan 4.43% kurang puas, 71.85% puas, dan 25.91% untuk responden yang menyatakan sangat puas. Kecepatan pelayanan mendapatkan hasil persentase sebesar 8.90% tidak puas, 42.20% kurang puas, 37.80% puas, dan

11.10% sangat puas. Kebersihan dan keramahan petugas mendapatkan hasil rata-rata dari pertanyaan sembilan dan sepuluh yaitu sebesar 5.55% kurang puas, 67.75% puas, dan 26.65% sangat puas. Dari data kesimpulan didapatkan rata-rata dari 45 responden dan sepuluh pertanyaan sebesar 0.89% menyatakan tidak puas, 6.89% kurang puas, 66.67% puas, dan 25.55% sangat puas. (Rahmi, 2021)

Fenomena di Puskesmas Pulo Bandring setelah dilakukan survey awal, fasilitas sarana dan prasarana maupun pelayanan kefarmasian kurang memuaskan sehingga penulis tertarik ingin melakukan penelitian dengan judul : “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Pulo Bandring Kabupaten Asahan” agar memperoleh informasi dan hasil yang jelas bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas kefarmasian di Puskesmas Pulo Bandring Kabupaten Asahan pada Tahun 2024.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik di Puskesmas Pulo Bandring.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian ditinjau dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik di Puskesmas Pulo Bandring.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Memahami kepuasan pasien dari sudut pandang kehandalan staf dalam memberikan pelayanan yang tepat kepada pasien.
- b. mengetahui daya tanggap (*responsiveness*) staf memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat.
- c. mengetahui jaminan (*Assurance*) kemampuan staf dalam pelayanan kepada pasien sehingga terpercaya.
- d. mengetahui (*emphaty*) staf memberikan pelayanan kepada pasien dengan

adil dan tidak membedakan status sosial.

- e. Mengetahui bagaimana sarana dan prasarana dan fasilitas di puskesmas (*Tangible*).

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Pasien rawat jalan dapat mengakses informasi terkait Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Pulo Bandring.
- b. Bagi Puskesmas Pulo Bandring, diharapkan dapat memberikan pelayanan yang optimal, sehingga memiliki bahan untuk pengembangan puskesmas.