

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian adalah kegiatan terpadu yang bertujuan untuk mendiagnosis, mencegah, dan menyelesaikan masalah obat dan kesehatan. Permintaan pasien dan warga untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian bukanlah cara berpikir baru yang berorientasi pada pasien dan memanfaatkan filosofi pelayanan kefarmasian (pharmaceutical care), tetapi cara berpikir lama yang berorientasi pada produk orientasi farmasi diperlukan. Saat ini standar pelayanan kefarmasian puskesmas merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan kegiatan medis yang berperan penting dalam peningkatan mutu pelayanan medis yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan kefarmasian puskesmas adalah tiga fungsi utama puskesmas yaitu pusat pemajuan pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pelayanan kesehatan tingkat pertama, termasuk pelayanan kesehatan perorangan dan masyarakat (Ismail et al., 2024). Dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian di Puskesmas, Apoteker harus mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas telah memuat aktivitas meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai (BMHP) dan pelayanan farmasi klinik yang harus dilaksanakan dan menjadi tanggung jawab seorang apoteker. Pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 tahun 2016 juga mengatakan standar Pelayanan Kefarmasian meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai; dan pelayanan farmasi klinik. Kualitas pelayanan kefarmasian yang baik bisa dilihat dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan suatu perasaan pasien yang timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang didapatkan setelah pasien membandingkan yang dirasakannya. Kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama ataupun lebih dari harapan pasien, maka pasien akan merasa puas.

Kualitas pelayanan kefarmasian yang baik bisa dilihat dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan suatu perasaan pasien yang timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang didapatkan setelah pasien membandingkan yang dirasakannya. Kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama ataupun lebih dari harapan pasien, maka pasien akan merasa puas (Pohan, 2006). Kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan pelayanan kesehatan dapat diukur berdasarkan 5 (lima) dimensi yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), dan *Tangible* (bukti fisik) (Kotler, 2007). Usaha yang perlu dilakukan untuk mewujudkan pelayanan farmasi sesuai dengan standar ialah dengan mengedepankan tanggung jawab profesi (*pharmaceutical care*) dalam meningkatkan mutu hidup pasien merupakan hal penting dengan membangun pelayanan kefarmasian jadi lebih baik yang dapat dirasakan oleh masyarakat umum. Mutu layanan ialah hak mutlak yang wajib didapatkan masyarakat indonesia tanpa pandang bulu. Pelayanan kefarmasian di puskesmas ialah hal yang tidak bisa terpisahkan dalam melakukan upaya kesehatan. Dan berperan penting dalam meningkatnya kualitas pelayanan kesehatan pada masyarakat. Tiga fungsi pokok puskesmas yang wajib didukung dalam pelayanan kefarmasian di puskesmas, yaitu sebagai pusat pemberdayaan masyarakat, pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan dan sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama dalam hal pelayanan kesehatan masyarakat serta pelayanan kesehatan perorangan.

Pelayanan kefarmasian di puskesmas ialah hal yang tidak bisa terpisahkan dalam melakukan upaya kesehatan. Dan berperan penting dalam meningkatnya kualitas pelayanan kesehatan pada masyarakat. Tiga fungsi pokok puskesmas yang wajib didukung dalam pelayanan kefarmasian di puskesmas, yaitu sebagai pusat pemberdayaan masyarakat, pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan dan sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama dalam hal pelayanan kesehatan masyarakat serta pelayanan kesehatan perorangan (Hendra stevani. Ayu Nabila Putri, 2018). Pelayanan kefarmasian yang berkualitas sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas hidup pasien. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien

terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Terjun Medan Marelan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Terjun Medan Marelan dan memberikan informasi yang bermanfaat bagi Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Terjun Medan Marelan.

Peneliti sebelumnya yang dilakukan oleh Unggul Joko Mahendro (2022) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro Wonogiri” Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan model service quality dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan model service quality menunjukkan hasil bahwa dimensi tangible sangat puas (86,62%), dimensi reliability sangat puas (88,53%), dimensi responsiveness sangat puas (91,85%), dimensi assurance sangat puas (89,61%), dan dimensi empathy sangat puas (92,23%). Dari nilai gap (kesenjangan) menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas sudah melebihi ekspektasi masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Puskesmas Pracimantoro Wonogiri telah berhasil dalam memberikan pelayanan kefarmasian yang berkualitas. Namun, masih perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Puskesmas lain. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka peneliti ingin mengetahui **“Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPT Puskesmas Terjun Medan Marelan”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Terjun Medan Marelan.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi Puskesmas Terjun Medan Marelan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian. Penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di puskesmas. Oleh karena itu, peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan

kefarmasian di Puskesmas Terjun Medan Marelan. Penelitian ini juga dapat membantu Puskesmas Terjun Medan Marelan dalam meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas hidup pasien. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat dan Puskesmas Terjun Medan Marelan. Penelitian ini juga dapat menjadi contoh bagi puskesmas lain dalam meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Terjun Medan Marelan. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi Puskesmas Terjun Medan Marelan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian. Penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di puskesmas. Oleh karena itu, peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Terjun Medan Marelan. Penelitian ini juga dapat membantu Puskesmas Terjun Medan Marelan dalam meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas hidup pasien. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat dan Puskesmas Terjun Medan Marelan.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Puskesmas Terjun Medan Marelan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Puskesmas Terjun Medan Marelan

D. Manfaat Penelitian

1. Memberikan informasi yang bermanfaat bagi Puskesmas Terjun Medan Marelan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien.
2. Menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di puskesmas.

3. Membantu Puskesmas Terjun Medan Marelan dalam mengidentifikasi area perbaikan dan mengembangkan strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian