

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan UUD 1945 dan Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

Pelayanan Kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri/ secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat. Dalam pelayanan kesehatan ada yang di namanya pelayanan medis dan juga pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah bentuk atau pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (permenkes No. 74 tahun 2016).

Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2018).

Di sisi lain manfaat yang didapat masyarakat terhadap pelayanan kesehatan adalah kepastian dari pemerintah tentang pelayanan kefarmasian yang dilakukan berdasarkan nilai ilmiah, keadilan, kemanusiaan, dan perlindungan serta keselamatan pasien atau masyarakat yang berkaitan dengan sediaan farmasi yang memenuhi standar dan persyaratan keamanan, mutu dan kemanfaatan. (Kurniasih, 2012).

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil sebuah produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat

puas dan senang. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan yaitu memberikan nilai pelanggan yang tinggi (Priyoto,2017).

Semakin ketatnya persaingan serta pasien yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan apotek selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kefarmasian untuk selalu meningkatkan pelayanannya.Untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien selama ini telah sesuai dengan harapan pasien atau tidak.Hal ini penting dilakukan sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal, sehingga apotek dituntut untuk selalu menjaga kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien meningkat.(Lubis, 2015).

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitik beratkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Puskesmas dipimpin oleh seorang kepala Puskesmas yang bertanggung jawab kepada Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota (permenkes No.43 tahun 2019).

Permenkes Nomor 74 Tahun 2016 menyatakan pelayanan kefarmasian meliputi dua kegiatan, yaitu pengelolaan sediaan farmasi dan pelayanan farmasi klinik yang harus didukung oleh sumber daya manusia, sarana dan peralatan dalam rangka meningkatkan outcome terapi dan meminimalkan risiko terjadi efek samping obat untuk keselamatan pasien. Pelayanan kefarmasian yang dilakukan di RS (Rumah Sakit) dan puskesmas berupa pelayanan resep pasien rawat jalan (Permenkes No. 74 tahun 2016).

Standar pelayanan kefarmasian di puskesmas diatur dalam PMK (Peraturan Menteri Kesehatan) No. 74 Tahun 2016 yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan.Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan.Pelayanan farmasi ini dikelola oleh instalasi farmasi dibawah pimpinan seorang apoteker yang bertanggung jawab kepada Kepala puskesmas. Sejalan

dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta meningkatnya harapan konsumen akan pelayanan yang lebih baik, telah terjadi perubahan orientasi pelayanan farmasi di puskesmas yang semula berorientasi pada produk menjadi berorientasi pada pasien (Permenkes No. 74 2016).

Ada 5 (lima) dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa, yaitu: kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes No. 74, 2016).

Puskesmas Desa Lingga Tiga merupakan salah satu puskesmas non rawat inap, beralamat di Lingga Tiga I, desa lingga tiga, Kecamatan Bilah Hulu, Kabupaten Labuhanbatu. Jumlah petugas kefarmasian di Puskesmas Desa Lingga Tiga terdiri dari 1 petugas farmasi (non apoteker). Sehingga pada saat pasien datang dalam jangka waktu yang bersamaan mengakibatkan proses penggerjaan resep berjalan sedikit lambat. Maka dari itu, saya mencoba melakukan penelitian di puskesmas desa lingga tiga dengan judul "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Desa Lingga Tiga, Kecamatan Bilah Hulu, Kabupaten Labuhanbatu".

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas desa lingga tiga.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Desa Lingga Tiga, Kecamatan Bilah Hulu, Kabupaten Labuhanbatu

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Daya tanggap kefarmasian di Puskesmas Desa Lingga Tiga berdasarkan dimensi daya tanggap (Responsiveness)

- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Desa Lingga Tiga berdasarkan dimensi Kehandalan (Reliability).
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Desa Lingga Tiga berdasarkan dimensi jaminan (Assurance).
- d. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Desa Lingga berdasarkan dimensi empati (Emphaty).
- e. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Desa Lingga Baru berdasarkan dimensi bukti fisik (tangible).

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi instansi terkait sebagai bahan informasi guna meningkatkan pelayanan kefarmasian pada pasien di Puskesmas Desa Lingga Tiga
- b. Sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya terkait dengan pelayanan kefarmasian.