

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan kefarmasian yang baik dapat 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, 2013).

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 kefarmasian 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 pasien akan pelayanan yang lebih baik, telah terjadi perubahan orientasi pelayanan farmasi di Puskesmas yang semula berorientasi pada produk menjadi berorientasi pada pasien (Permenkes 2016).

Pusat kesehatan masyarakat adalah pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan perserorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif) tanpa mengabaikan upaya penyembuhan penyakit (kuratif) dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) untuk mencapai derajat kesehatan setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes, 2014). Kesehatan adalah hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita cita bangsa Indonesia sebagaimana di maksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Setiap masyarakat berhak memperoleh pelayanan kesehatan secara adil, benar, bermutu yang menjangkau seluruh masyarakat Indonesia melalui upaya kesehatan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tentang Kesehatan 2009).

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan langsung dan tanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi untuk mencapai

hasil yang pasti dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Permenkes 2016,). Pelayanan kefarmasian yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memuaskan setiap orang yang menggunakan pelayanan tersebut. Pelayanan berdasarkan kepuasan pasien, serta berperilaku sesuai dengan kode etik dan standar jasa yang ditawarkan (Novaryatiin et al., 2018).

Pelayanan kefarmasian Puskesmas merupakan bagian integral dari upaya kesehatan. Memberikan kontribusi penting dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Tiga fungsi utama Puskesmas yang perlu didukung dalam pelayanan kefarmasian utama Puskesmas adalah sebagai pusat pemberdayaan masyarakat, sebagai pusat pengembangan dari segi medis dan sebagai pusat pelayanan kesehatan utama Puskesmas, pelayanan kesehatan masyarakat dan layanan medis pribadi (Stevani et al., 2018).

Puskesmas Kotarih adalah Puskesmas yang belum mempunyai rawat inap. Puskesmas Kotarih berlokasi di Kotarih, Kecamatan Kotarih, Kabupaten Serdang Bedagai, Sumatera Utara, yang memberikan pelayanan kesehatan kepada 11 Desa/Kelurahan, diantaranya Desa Kotarih Pekan, Desa Kotarih Baru, Desa Banjaran Godang, Desa Sei Kari, Desa Perbahingan, Desa Durian Kondot, Desa Bandar Bayu, Desa Sialtong, Desa Huta Galuh, Desa Sei Ujan-ujan, Desa Rubun Dunia. Puskesmas Kotarih memberikan pelayanan bagi pasien BPJS dan umum. Pada survei pendahuluan dan dari data rekapan resep diketahui bahwa setiap bulan resep yang dilayani Puskesmas Kotarih cukup banyak. Jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Kotarih per hari 40 pasien.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mita Windiana (2020) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Seberang Padang dan Puskesmas Pemancungan, Kota Padang, hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi tingkat kepuasan pasien pada dimensi kehandalan (82,87%) dan (80,81%), daya tanggap (82,06%) dan (75,31%), jaminan (83,82%) dan (75,57%), empati (83,25%) dan (72,13%), bukti fisik (85%) dan (74,50%). Perbandingan persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Seberang Padang dan Puskesmas Pemancungan yaitu Puskesmas seberang padang (83,4%) dengan kategori sangat puas dan Puskesmas Pemancungan (75,66%) dengan kategori puas (Mita Windiana, 2020).

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ahmad Wildan (2020) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di

instalasi farmasi Puskesmas Sisir Kota Batu, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi kehandalan (78,2%), ketanggapan (79%), jaminan (81,4%), empati (82,6%), bukti fisik (79,4%). Sehingga persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien di instalasi farmasi di Puskesmas Sisir Kota Batu yaitu 80,12% dengan kategori puas (Ahmad R, 2020)

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi 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 Kotarih, Kecamatan Kotarih, Kabupaten Serdang Bedagai?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik di Puskesmas Kotarih, Kecamatan Kotarih, Kabupaten Serdang Bedagai.

1.3.2 Tujuan Khusus

Mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap variabel:

- a. Kehandalan
- b. Ketanggapan
- c. Jaminan
- d. Empati
- e. Bukti fisik

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi peneliti dapat memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kotarih, Kecamatan Kotarih, Kabupaten Serdang Bedagai.
- b. Bagi Tenaga Farmasi dapat menjadi bahan pertimbangan bagi tenaga farmasi di Puskesmas Kotarih untuk memberikan pelayanan kefarmasian menjadi lebih baik lagi.
- c. Bagi Puskesmas Kotarih diharapkan dapat menjadi bahan perkembangan bagi Puskesmas Kotarih dalam manajemen pemberian pelayanan sehingga dapat

meningkatkan pelayanan kefarmasian menjadi lebih baik lagi dan meningkatkan kepuasan pasien di wilayah Puskesmas Kotarih, Kecamatan Kotarih, Kabupaten Serdang Bedagai.