

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud menggapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas ialah satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari penerapan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas meliputi 2 (dua) kegiatan, ialah kegiatan yang bersifat manajerial berbentuk pengelolaan sediaan farmasi serta bahan medis habis pakai dan kegiatan pelayanan farmasi klinik. (Depkes RI, 2014).

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 (Stevani, H, dkk. 2018).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 74 Tahun 2016, standar pelayanan kefarmasian di puskesmas meliputi standar pengelolaan sediaan farmasi serta bahan medis habis pakai serta standar pelayanan farmasi klinik. 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 (patient safety).

Peneliti sebelumnya yang dilakukan Karolina Lawan (2021) dengan judul tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oesapa Kota Kupang. Sampel penelitian diambil yaitu sebanyak 100 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kehandalan (75,65%) dengan kategori puas, dimensi ketanggapan (60,70%) dengan kategori cukup puas, dimensi jaminan (78,10%) dengan kategori puas, dimensi empati (60,06%) dengan kategori cukup puas, dan dimensi bukti fisik (78,70%) dengan kategori puas. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oesapa Kota Kupang secara keseluruhan sudah baik.

Peneliti sebelumnya yang dilakukan Satrio Dwi Ramdhan (2020) dengan judul tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Batu Kota Batu. Dengan sampel sebanyak 100 orang. Hasil peneliti menunjukkan bahwa berdasarkan dimensi kehandalan 85,5% (sangat puas), ketanggapan 85,25% (sangat puas), jaminan 89,25% (sangat puas), empati 91% (sangat puas), dan bukti fisik 84,75% (sangat puas). Secara keseluruhan nilai kepuasan sebesar 87,08% (sangat puas).

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 (Stevani, 2018).

UPT Puskesmas Binanga merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan di provinsi Sumatera Utara yang sudah terakreditasi MADYA yang terletak di Kabupaten Padang Lawas, tepatnya di desa Binanga, Kecamatan Barumon Tengah. Yang berlokasi di Pasar Binanga, Kec. Barumon Tengah, Kabupaten Padang Lawas, Sumatera Utara 22755. Wilayah kerja UPT Puskesmas Binanga

terdiri dari 29 desa. UPT Puskesmas Binanga memberikan pelayanan berdasarkan JKN (BPJS, KIS, ASKES) dan umum. Berdasarkan rekapitulasi jumlah pasien yang diketahui perbulan sekitar 810. UPT Puskesmas Binanga merupakan puskesmas rawat inap. Di pelayanan kefarmasian Puskesmas Binanga saat ini memiliki 1 Apoteker 2 TTK. Persediaan obat di ruang farmasi Puskesmas Binanga masih memenuhi kebutuhan pasien. Oleh karena jumlah pekerja di ruang farmasi sebanyak 3 orang kemungkinan akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh para petugas kefarmasian di ruang farmasi kepada pasien, maka penting untuk melihat seberapa besar gambaran pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien di UPT Puskesmas Binanga, Kec. Barumun Tengah, Kab. Padang Lawas.

Berdasarkan latar belakang di atas yang telah diuraikan, maka peneliti ingin mengetahui **“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Binanga, Kecamatan Barumun Tengah, Kabupaten Padang Lawas, Sumatera Utara”**.

1.2 Perumusan Masalah

Bagaimanakah gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Binanga, Kecamatan Barumun Tengah, Kabupaten Padang Lawas, Sumatera Utara.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Binanga, Kecamatan Barumun Tengah, Kabupaten Padang Lawas, Sumatera Utara.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Binanga berdasarkan kehandalan (*Reliability*)
- b. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Binanga berdasarkan ketanggapan (*Responsiveness*)

- c. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Binanga berdasarkan jaminan (*Assurance*)
- d. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Binanga berdasarkan empati (*Emphaty*)
- e. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Binanga berdasarkan bukti fisik (*Tangible*)

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Memperoleh informasi mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Binanga, Kecamatan Barumun Tengah, Kabupaten Padang Lawas.
- b. Bagi Tenaga Farmasi dapat menjadi bahan pertimbangan bagi tenaga farmasi di UPT Puskesmas Binanga, Kecamatan Barumun Tengah, Kabupaten Padang Lawas untuk memberikan pelayanan kefarmasian menjadi lebih baik lagi.
- c. Bagi UPT Puskesmas Binanga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam manajemen pemberian pelayanan sehingga dapat meningkatkan pelayanan kefarmasian menjadi lebih baik lagi dan meningkatkan kepuasan pasien di wilayah kerja UPT Puskesmas Binanga, Kecamatan Barumun Tengah, Kabupaten Padang Lawas.