

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang kesehatan menyebutkan bahwa kesehatan adalah kebutuhan dasar manusia untuk hidup layak dan produktif serta merupakan hak setiap warga yang dilindungi Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pasal 34 ayat (3) disebutkan bahwa negara bertanggung jawab menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas umum yang layak. Untuk mewujudkannya, negara membentuk BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan) sebagai penyelenggara jaminan kesehatan. Salah satu layanan BPJS adalah pelayanan kefarmasian, yang menjadi bagian dari sistem pelayanan puskesmas, mencakup penyediaan obat, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu serta terjangkau bagi semua lapisan masyarakat, termasuk pelayanan farmasi klinik (Yudanisa *et al.* 2019). Pelayanan kefarmasian puskesmas mendukung pelayanan kesehatan yang bermutu. Menurut Undang – Undang No 17 Tahun 2023, pelayanan kefarmasian ini bersifat langsung dan bertanggung jawab kepada pasien terkait penggunaan obat untuk meningkatkan kualitas hidup. Instalasi farmasi Puskesmas bertugas mengelola semua aspek obat yang beredar dan digunakan di puskesmas. Pelayanan kefarmasian bertujuan mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah terkait obat. Seiring meningkatnya tuntutan mutu, paradigma pelayanan kefarmasian bergeser dari berorientasi pada produk (*drug oriented*) menjadi berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan konsep *pharmaceutical care* (Gobel 2022).

Puskesmas adalah unit pelaksanaan teknis dinas kesehatan kabupaten atau kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Puskesmas adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan dan mengoordinasikan pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif di wilayah kerjanya (BPK 2024).

Mutu pelayanan pada bidang kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang menimbulkan kepuasan pada pasien. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan karena dapat mengukur kualitas pelayanan kesehatan. Pasien apabila merasa puas dengan jasa pelayanan yang diterima oleh mereka akan

memperlihatkan kecenderungan yang besar untuk menggunakan kembali jasa tersebut dimasa yang akan datang (Raising and Erikania 2019).

Penelitian sebelumnya menilai kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan. Penelitian Handayani tentang kepuasan pasien peserta program jaminan kesehatan nasional terhadap pelayanan kefarmasian di instalansi farmasi RSD Idaman Banjar Baru, dari 5 dimensi kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian, empathy (keramahan) adalah dimensi yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi (97,4%), sedangkan assurance (jaminan) adalah yang paling rendah (88,8%). Kepuasan rata-rata untuk seluruh dimensi pelayanan adalah 94,5% pasien menyatakan puas dan sangat puas. Penelitian ini bertujuan menggambarkan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan farmasi di Instalansi Kefarmasian Di Instalansi Farmasi RSD Idaman Banjar Baru (Akbar, Handayani, dan Putri 2020)

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Binanga adalah salah satu unit pelayanan Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Barumun Tengah. UPT Puskesmas Binanga memberikan pelayanan kesehatan berdasarkan dua kategori yaitu Jaminan Kesehatan Nasional (BPJS, KIS, ASKES) dan umum. Pada data rekapan resep diketahui setiap bulannya resep yang dilayani kefarmasian di Puskesmas Binanga cukup banyak. Jumlah pasien yang datang ke Puskesmas Binanga perharinya lebih dari 40 pasien. Kurangnya fasilitas di ruang tunggu bagi pasien puskesmas yang sedang mengantri obat di bagian kefarmasian seperti kursi tunggu membuat pasien kurang nyaman. Ketersediaan obat juga kurang lengkap sehingga banyak obat yang kosong di Apotek.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Binanga.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas didapatkan rumusan masalah sebagai berikut “Bagaimanakah gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Binanga?.”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap standar pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Binanga.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan *tangible* (bukti fisik) terhadap pelayanan kefarmasian.
- b. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan *reliability* (kehandalan) terhadap pelayanan kefarmasian.
- c. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan *responsivness* (ketanggapan) terhadap pelayanan kefarmasian.
- d. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan *assurance* (jaminan) terhadap pelayanan kefarmasian.
- e. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan *empathy* (empati) terhadap pelayanan kefarmasian.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang kualitas pelayanan kefarmasian.

2. Bagi Puskesmas

Dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan mutu layanan kefarmasian agar dapat meningkatkan pelayanan kefarmasian kepada masyarakat.

3. Bagi Peneliti lain

Diharapkan dapat dipakai sebagai bahan pembanding dalam peneliti selanjutnya.