

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan haruslah dijalankan dengan baik, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh masyarakat. Pelayanan yang baik, perlu perlakuan yang baik dan mendapatkan kemudahan dalam pelayanan juga menentukan kepuasan pasien (Kurniasih, 2018). Menurut UU RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual, maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

Pelayanan kefarmasian Puskesmas merupakan salah satu kegiatan di Puskesmas yang berperan penting untuk menunjang pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang bermutu. Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Kualitas pelayanan kefarmasian sangat penting untuk dilakukan sesuai dengan standar yang ada, hal ini dapat menimbulkan kepuasan dari pasien (Kemenkes RI, 2017)

Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). (Permenkes RI No. 74, 2016).

Pengendalian mutu Pelayanan Kefarmasian, meliputi monitoring dan evaluasi untuk menjamin mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas (Kemenkes RI, 2017). Monitoring merupakan kegiatan pemantauan selama proses berlangsung untuk memastikan bahwa aktivitas berlangsung sesuai dengan yang direncanakan. Evaluasi dilakukan untuk menilai hasil atau capaian pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian (Kemenkes RI, 2017).

Puskesmas adalah unit pelaksanaan teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Permenkes RI No. 74, 2016). Puskesmas

merupakan fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang menyelenggarakan upaya kesehatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif) pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan.

Hasil penelitian Salim (2018) menyatakan bahwa tingkat kepuasan di puskesmas Baraka kabupaten Enrekang pada lima dimensi kualitas pelayanan persentase skor yaitu kehandalan 66,4%(Puas), daya tanggap 67,7% (puas), jaminan 69,2% (puas), kepedulian 66,7% (puas), bukti fisik 72,9(puas). (Salim dkk, 2018). Selisih diatas bukti fisik mempunyai presentasi tertinggi yaitu 72,9%.

Upt Puskesmas Gambir Baru Kisaran adalah salah satu unit pelayanan kesehatan masyarakat di Kota Kisaran, yang memberikan pelayanan kesehatan di daerah Kecamatan Kisaran Timur Kelurahan Lestari. Upt Puskesmas Gambir Baru Kisaran memberikan pelayanan kesehatan berdasarkan dua kategori yaitu JKN (BPJS, KIS, ASKES) dan umum. Pada data dari rekapan resep diketahui setiap bulannya resep yang di layanan kefarmasian di Puskesmas Gambir Baru Kisaran cukup banyak. Jumlah pasien yang datang di Puskesmas Gambir Baru Kisaran perharinya lebih dari 40 pasien. Jumlah resep yang dilayani 2 TTK dan 1 Apoteker yaitu 40 resep, sehingga pasien dengan jumlah yang banyak datang ke bagian kefarmasian dalam jangka bersamaan menyebabkan proses pengerjaan resep menjadi lambat. Selain itu, stok obat di Puskesmas Gambir Baru Kisaran kurang memenuhi kebutuhan pasien hingga obat digantikan dengan jenis yang lain. Pasien yang berdatangan setiap hari dengan jumlah besar akan mempengaruhi pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas kefarmasian di puskesmas kepada pasien. Disamping itu, kurangnya fasilitas di ruang tunggu bagi pasien puskesmas yang sedang mengantri obat di bagian kefarmasian seperti kursi tunggu membuat pasien kurang nyaman. Maka penting untuk mengetahui gambaran pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gambir Baru Kisaran.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gambir Baru Kisaran.

1.2 Perumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gambir Baru Kisaran?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gambir Baru Kisaran.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dari segi dimensi Keandalan (*Reliability*) terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gambir Baru Kisaran.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dari segi dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gambir Baru Kisaran.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dari segi dimensi Jaminan (*Assurance*) terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gambir Baru kisaran.
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dari segi dimensi Empati (*Empathy*) terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gambir Baru Kisaran.
5. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dari segi dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gambir Baru Kisaran.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang kualitas pelayanan kefarmasian di puskesmas.

2. Bagi Puskesmas

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

3. Bagi Peneliti lain

Diharapkan dapat dipakai sebagai bahan pembandingan dalam penelitian selanjutnya.