

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan pada dasarnya merupakan aspek yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Sesuai yang tercantum dalam Undang-Undang RI No. 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.

Sebagai kebutuhan dasar masyarakat, maka dituntut adanya pemenuhan dan penyediaan sumber-sumber daya yang dibutuhkan masyarakat untuk mewujudkan kesehatan tersebut. Perwujudan kesehatan di Indonesia salah satunya dengan adanya fasilitas pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan masyarakat ditandai dengan cara pengorganisasian yang umumnya secara bersama-sama dalam suatu organisasi, tujuan utamanya adalah memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit, sasaran utamanya untuk kelompok dan masyarakat (Darliyanti, 2012). Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tersebut berupa puskesmas.

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. (Permenkes No. 75 tahun 2016). Puskesmas merupakan suatu kesatuan organisasi kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (Radito, 2014).

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu pelayanan kesehatan yang berada di Puskesmas. Menurut Permenkes No. 74 tahun 2016

tentang Standar Pelayanan Kefarmasian, 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. Standar pelayanan kefarmasian di puskesmas meliputi standar pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai, dan pelayanan farmasi klinik.

Dalam pelayanan kesehatan haruslah dijalankan dengan baik sehingga kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh masyarakat. Pelayanan yang baik, perlakuan yang baik dan mendapatkan kemudahan dalam pelayanan juga menentukan kepuasan pasien. (Kurniasih, 2012).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan/pasien) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya (Ahmad, 2020). Pelayanan yang baik dari puskesmas akan membuktikan bahwa puskesmas tersebut bermutu baik. Kepuasan pasien merupakan penilaian pasien setelah merasakan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas kesehatan dibandingkan dengan harapan pasien. Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam usaha menciptakan kepuasan konsumen (Annisa, 2017). Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kefarmasian sebab kepuasan pasien menjadi tujuan pelayanan kefarmasian yang berguna untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

Adanya tuntutan pasien akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan perluasan pelayanan kefarmasian dari yang semula hanya berfokus kepada pengelolaan obat dan pelayanan kefarmasian klinik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. (Permenkes No. 73 tahun 2016). Pemberian pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pasien dapat dinilai dari kemampuan dalam hal *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (pelayanan tepat waktu), *assurance* (sikap dalam memberikan pelayanan), *emphaty* (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan), dan *tangible* (mutu jasa pelayanan) kepada pasien (Diny, 2019).

Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Erna Prihandiwati

dkk (2018) tentang tingkat kepuasan pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin terhadap pelayanan kefarmasian, hasil penelitian yang diperoleh bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pekauman Banjarmasin berada pada kategori puas dengan persentase 68,03%.

Puskesmas Hiliweto Gido merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan di provinsi Sumatera Utara yang sudah terakreditasi madya yang terletak di kabupaten Nias, tepatnya di desa Hiliweto Gido, kecamatan Gido. Wilayah kerja Puskesmas Hiliweto Gido terdiri dari 21 desa. Berdasarkan data rekapan resep diketahui per harinya puskesmas tersebut dapat melayani pasien kurang lebih 10-15 pasien dan perbulannya kurang lebih 100-150 pasien. Puskesmas Hiliweto Gido adalah jenis puskesmas rawat inap. Di pelayanan kefarmasian Puskesmas Hiliweto Gido saat ini juga belum memiliki apoteker namun memiliki asisten apoteker sebagai penanggung jawab di pelayanan kefarmasian tersebut. Tenaga kefarmasian di Puskesmas Hiliweto Gido memiliki jumlah yang sedikit yaitu 2 orang yang akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh parapetugas kefarmasian terhadap pasien, sehingga penting untuk melihat seberapa besar gambaran pelayanan yang diberikan oleh petugas kefarmasian di Puskesmas Hiliweto Gido.

Berdasarkan data tersebut peneliti tertarik ingin melakukan penelitian dan mengetahui tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian pada Puskesmas Hiliweto Gido.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian pada Puskesmas Hiliweto Gido?

## **1.3 Batasan Masalah**

Penelitian ini hanya dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan

pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada Puskesmas Hiliweto Gido pada bulan Januari - Maret tahun 2021 dengan mengukur kualitas layanan melalui 5 dimensi yaitu : *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Umum**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian pada puskesmas Hiliweto Gido.

### **1.4.2 Tujuan Khusus**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien ditinjau dari pengaruh :

- a. *Responsiveness* (daya tangkap)
- b. *Reliability*( kehandalan)
- c. *Assurance* (jaminan)
- d. *Empathy* (kepedulian)
- e. *Tangible* (bukti fisik)

## **1.5 Manfaat Penelitian**

- a. Memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian pada Puskesmas HiliwetoGido.
- b. Sebagai bahan pertimbangan bagi Puskesmas Hiliweto Gido dalam hal penyelenggaraan pelayanan kesehatan khususnya pelayanan kefarmasian.
- c. Sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya.