

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semua upaya untuk melestarikan dan meningkatkan kesehatan memiliki tujuan untuk mencapai standar kesehatan sebaik mungkin di masyarakat. Salah satu dinas menunjang kerja untuk pengupayaan kesehatan adalah Puskesmas. Puskesmas merupakan layanan kesehatan primer untuk memelihara kesehatan. Pendekatan yang lengkap, menyeluruh dan berkesinambungan digunakan untuk meningkatkan kesehatan (promotif), mencegah penyakit (preventif), menyembuhkan penyakit (kuratif), dan memulihkan kesehatan (rehabilitatif). Semua layanan kesehatan di Indonesia, termasuk Puskesmas, harus menganut paradigma intervensi kesehatan terpadu ini (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2014).

Peningkatan kinerja puskesmas dalam menyediakan layanan kesehatan dasar dilakukan sesuai dengan perubahan kebijakan yang terjadi baru-baru ini di beberapa bidang. Meskipun terdapat variasi regional yang signifikan dalam penerapan dan pelaksanaan program dan kebijakan kesehatan di puskesmas saat

ini, namun secara keseluruhan hasil yang dicapai sangat baik (Permenkes RI, 2016).

Salah satu pelayanan kesehatan adalah pelayanan tentang kefarmasian, dimana saat ini pelayanan tersebut telah beralih ke pelayanan obat untuk (*pharmaceutical care*). Jika sebelumnya terbatas pada pengelolaan obat-obatan sebagai komoditas, operasi layanan farmasi telah berkembang untuk mencakup layanan lengkap yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016). Salah satu evaluasi terhadap mutu pelayanan kefarmasian yaitu dengan menentukan tingkat kepuasan. Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan yang secara langsung terlibat dalam pemberian obat kepada pasien dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup mereka melalui hasil yang konsisten. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2016) menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian di puskesmas sangat penting untuk melaksanakan tugas-tugas terkait kesehatan dan untuk meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan kepada masyarakat.

Pada saat seseorang membandingkan kinerja (hasil) suatu produk dengan apa yang diantisipasi, maka tingkat kepuasannya (atau kekurangannya) akan ditentukan. Ketika hasil tidak sesuai dengan harapan, pasien tidak senang. Konsumen sangat senang dan puas ketika kinerja memenuhi atau di atas harapan mereka (Philip Kotler, 2016).

Menurut Parasuraman dkk. (2019), kualitas pelayanan memiliki lima dimensi untuk menilai kepuasan konsumen atau pasien atau *SerQual*. Menurut

Muninjaya (2015), ada lima dimensi yang diidentifikasi, yaitu ketergantungan, kepastian, daya tanggap, empati, dan berwujud. Kapasitas untuk memberikan layanan yang telah dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan (akurat) adalah komponen utama dari kualitas layanan, dan diukur dengan keandalan, kepercayaan, dan ketepatan. Salah satu aspek kualitas layanan yang disebut daya tanggap berkaitan dengan kesiapan penyedia layanan untuk membantu klien yaitu, pasien dan memberikan layanan yang cepat dan bermanfaat. Waktu tunggu terbaik untuk layanan resep racikan adalah 30 menit untuk penyajian resep dan 15 menit untuk layanan resep yang tidak diracik, sesuai dengan waktu yang ideal untuk pelayanan (Sujoko & Djazuly, 2015). Jaminan atau dimensi kualitas, menunjukkan kemampuan petugas di garis depan untuk memberikan rasa percaya kepada pasien. Dalam hal ini menjamin ketersediaan obat dan menjamin kehadiran apoteker dalam pelayanan kefarmasian di fasilitas kefarmasian sangat diperlukan untuk menciptakan kepuasan pada pasien. Komponen berwujud dari kualitas layanan meliputi tampilan luar lokasi, staf, peralatan, dan perlengkapan komunikasi.

Apotek Puskesmas harus terus meningkatkan layanan mereka karena ketatnya persaingan yang mereka hadapi serta meningkatnya jumlah pelanggan yang berpendidikan luas dan cerdas. Sebelum melakukan peningkatan kualitas pelayanan, penting untuk memastikan terlebih dahulu apakah harapan pasien sudah terpenuhi atau belum dengan pelayanan yang diberikan selama ini. Hal ini sangat penting untuk dilengkapi sebagai panduan untuk meningkatkan layanan

demikian memberikan tingkat kepuasan setinggi mungkin. Apotek harus secara konsisten menjunjung tinggi kebahagiaan pasien dengan meningkatkan kualitas layanan yang mereka tawarkan (Lubis, 2015).

Pelayanan farmasi Puskesmas memiliki dua fungsi yaitu: pertama, memberikan pelayanan farmasi klinis dan kedua, melaksanakan tugas-tugas administratif seperti mengelola obat dan menyediakan bahan medis habis pakai (Kemenkes RI, 2014). Pelayanan yang diberikan oleh setiap anggota staf farmasi memiliki dampak yang signifikan terhadap kedua fungsi tersebut. Dengan kata lain, pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan peraturan yang berlaku adalah pelayanan yang dapat diberikan oleh anggota staf itu sendiri (Kurniati, 2013).

Salah satu Puskesmas yang telah menyelenggarakan pelayanan Kefarmasian adalah Puskesmas Martapura Barat. Puskesmas Martapura Barat merupakan satu-satunya Puskesmas yang ada di Kecamatan Martapura Barat Kabupaten Banjar, dimana Kecamatan Martapura Barat terdiri dari 13 desa, dan puskesmas 1. Puskesmas ini melaksanakan pelayanan kefarmasian yang menyelenggarakan pelayanan rawat jalan. Puskesmas Martapura Barat memberikan pelayanan berdasarkan dua kategori diantaranya JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) program pelayanan kesehatan terdiri dari pasien yang memiliki (BPJS, KIS, ASKES) dan masyarakat umum.

Pada survei pendahuluan yang dilakukan di apotek Puskesmas Martapura Barat, apoteker yang ada di apotek ini hanya terdapat 1 orang apoteker dan 1

orang Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK), sedangkan jumlah kunjungan pasien per hari di Puskesmas Martapura Barat adalah sekitar 60 orang, dan dapat disimpulkan bahwa 1 orang Apoteker dan 1 orang Tenaga Teknis Kefarmasian perharinya dapat melayani 60 resep. Sehingga banyaknya pasien yang datang dan kurangnya tenaga Kesehatan dapat mempengaruhi pelayanan kefarmasian di Apotek tersebut. Berdasarkan hal tersebut maka dilakukan penelitian untuk mengetahui kepuasan pasien di Puskesmas Martapura Barat.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Martapura Barat ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Martapura Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Martapura Barat.

2. Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan kepustakaan dan bahan referensi dengan judul penelitian yang berhubungan dengan penelitian di atas.

3. Instansi

Sebagai bahan evaluasi kinerja di puskesmas sebagai acuan dalam melakukan tindakan kepuasan pelayanan kefarmasian bagi pasien yang berkunjung dan berobat di Puskesmas Martapura Barat.

4. Masyarakat

Hasil penelitian dapat memberikan sumber informasi bagi tenaga kesehatan tentang sistem pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Martapura Barat.