

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan dasar bagi manusia. Orang yang tidak sehat tidak dapat dikatakan memenuhi semua kebutuhan mereka. Oleh karena itu, kesehatan merupakan modal semua individu untuk melanjutkan hidupnya dengan baik (Permenkes RI, 2019). Pelayanan kesehatan kepada masyarakat bertujuan untuk membangun masyarakat yang sehat. Setiap individu keluarga dan masyarakat berhak memperoleh pelayanan kesehatan serta negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya baik masyarakat miskin dan tidak mampu yang kemudian mewujudkannya dengan jaminan kesehatan bagi seluruh warga Indonesia (Warijiman dkk, 2020). Pelayanan kesehatan merupakan setiap upaya yang dilakukan secara mandiri atau bersamaan dalam satu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kembali kondisi pasien baik perorangan, kelompok dan masyarakat (Handayani, 2016).

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling memperbaiki sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan perasaan yang diperoleh dari

pelayanan kesehatan yang dilakukan setelah pasien merasakan efek terapi dari pelayanan yang diberikan. Pasien merasa puas ketika pelayanan kesehatan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan pasien (Handayani, 2016). Penelitian Akbar dkk (2018) yang membahas tentang tingkat kepuasan pelayanan di puskesmas daerah Kabupaten Banjar menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan pasien yaitu 1,8% sangat puas dan 78,68% pasien puas, yang berarti pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien memberikan kesan yang sangat baik. Penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Labruk Kidul Lumajang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dalam kategori puas sebanyak 77,63% (Lestari dan Faramita, 2019). Penelitian Deskripsi mutu pelayanan dan kepuasan pasien hipertensi peserta prolanis BPJS di Puskesmas Pataruman III Kota Banjar rata-rata tingkat kepuasan kategori puas sebanyak 67,5% (Suhaeti dkk, 2016).

Kepuasan setiap pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan menunjang peningkatan kualitas pelayanan yang baik terutama pada pasien penderita penyakit kronis. Salah satu penyakit kronis yang banyak diderita oleh masyarakat Indonesia yaitu hipertensi. Kejadian hipertensi akan meningkat seiring dengan bertambahnya usia. Pada usia 25 sampai 44 tahun kejadian hipertensi mencapai 29%, usia 45 sampai 64 tahun kejadian hipertensi mencapai 51% dan usia lebih dari 65 tahun mencapai 65% (Surayitno & Huzaimah, 2020).

Hasil observasi yang telah dilakukan di Dinas Kesehatan Kota Banjarbaru, Puskesmas Sungai Ulin memiliki pasien hipertensi baru tertinggi

selama tahun 2021. Data hasil rekam medik dari bulan september sampai november 2021 di Puskesmas Sungai Ulin menunjukkan pasien hipertensi yang datang ke Puskesmas mengalami peningkatan. Jumlah rata-rata pasien hipertensi yang datang setiap bulannya 144 pasien. Pelayanan kefarmasian tentang informasi obat yang kurang lengkap dan keterbatasan obat yang tersedia di apotek merupakan permasalahan yang umum terjadi di Puskesmas Sungai Ulin sehingga pasien harus menebus obat di luar. Data tersebut menjadi dasar untuk melakukan penelitian di Puskesmas Sungai Ulin. Petugas dapat melayani secara baik atau tidak, sehingga dapat dipastikan bahwa semua pasien mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan pasien penyakit hipertensi di Puskesmas Sungai Ulin.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dibuat perumusan masalah:

- a. Bagaimana kualitas pelayanan kefarmasian pasien penyakit hipertensi di Puskesmas Sungai Ulin?
- b. Bagaimana tingkat kepuasan pasien penyakit hipertensi di Puskesmas Sungai Ulin?
- c. Bagaimana hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan pasien penyakit hipertensi di Puskesmas Sungai Ulin?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini meliputi:

- a. Mengetahui kualitas pelayanan kefarmasian pasien penyakit hipertensi di Puskesmas Sungai Ulin.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien penyakit hipertensi di Puskesmas Sungai Ulin.
- c. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan pasien penyakit hipertensi di Puskesmas Sungai Ulin.

1.4. Pemanfaatan Penelitian

1.4.1. Bagi Peneliti

Manfaat penelitian bagi peneliti akan mendapatkan banyak pengalaman dan wawasan yang sangat berharga serta dapat menerapkan di tempat kerja.

1.4.2. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil dari penelitian diharapkan dapat dijadikan bahan informasi bagi institusi dengan judul yang berhubungan dengan penelitian diatas.

1.4.3. Bagi Masyarakat

Hasil dari penelitian dapat memberikan sumber informasi bagi tenaga kesehatan dan masyarakat tentang hubungan pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan pasien penyakit hipertensi di Puskesmas Sungai Ulin.

1.5. Luaran yang Diharapkan

Tabel 1. Luaran yang diharapkan

Jenis Luaran	Target Capaian	Jurnal
Jurnal Terakreditasi	<i>Submit</i>	<i>Jurnal Sains dan Kesehatan</i>