

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Permenkes RI No. 73 Tahun 2016, pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan langsung yang bertanggung jawab terhadap pasien yang berhubungan terhadap sediaan farmasi pada tujuan menggapai hasil yang nyata guna mengembangkan kualitas keberlangsungan pasien. Pekerjaan kefarmasian mesti dilaksanakan terhadap tenaga medis yang memiliki keterampilan serta kewajiban tersebut. Fungsi apotek di puskesmas ditekan guna peningkatan wawasan, keahlian, serta sikap pada berinteraksi langsung terhadap (Permenkes RI, 2016).

Pelayanan kesehatan bisa berubah pada puskesmas dan RS (PMK). Puskesmas termasuk sebuah unit pelaksana teknis dinkes kab/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pengembangan kesehatan disuatu kawasan kerja pada proses melaksanakan kesehatan penduduk, puskesmas mesti didorong terhadap pelayanan kefarmasian yang berkualitas berdasarkan acuan pelayanan kefarmasian pada puskesmas (Priyandani *et al.* 2014). Sekarang pelayanan kefarmasian sudah berganti paradigmanya yang mulanya orientasi terhadap obat saat ini tertuju pada pasien yang berpdeoman terhadap asuhan kefarmasian maupun umum dikatan pada sebutan *pharmaceutical care*. Pasien menjadi prioritas inti pada pelayanan kefarmasian menjadikan hidup pasien makin berkembang. *Pharmaceutical care* dilakukan pada semua

fasilitas pelayanan kesehatan dan termasuk pada fasilitas pelayanan kelas satu ialah puskesmas. Pelayanan kefarmasian pada puskesmas dilakukan dari apoteker dapat ditunjang terhadap tenaga kefarmasian maupun asisten apoteker (Ariani & Maulana, 2016).

Proses kesehatan merupakan seluruh aktifitas guna menjaga serta mengembangkan kesehatan, bermaksud guna menciptakan taraf kesehatan yang maksimal untuk penduduk. Puskesmas termasuk fasilitas pelayanan kesehatan awal yang melaksanakan upaya kesehatan penjagaan, pengembangan kesehatan, penghambatan penyakit, pemulihan penyakit, serta penyembuhan kesehatan, yang dilakukan dengan kompleks, menyatu serta berketetapan. Pada konteks kesatuan proses kesehatan ini sebagai acuan serta acuan untuk fasilitas pelayanan pada indonesia tak terkecuali puskesmas (Permenkes RI, 2016).

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab melaksanakan proses kesehatan, apakah itu promotif, preventif, kuratif ataupun rehabilitas pada sebuah kawasan kerja. Puskesmas menjadi pelaksana pengembangan kesehatan maupun bagian integral pada pengembangan nasional. Tujuannya adalah guna mengembangkan kepekaan, keinginan, serta kemajuan dalam gaya hidup sehat untuk setiap orang. Tujuannya adalah untuk mencapai derajat dan preventif sambil mempertahankan upaya kesehatan lainnya. Dengan menyediakan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu, puskesmas berfungsi utama pada pengembangan serta membimbing kontribusi penduduk pada mengembangkan taraf kesehatannya.

Puskesmas menjadi fasilitas kesehatan kelas satu ditekankan guna terus mengembangkan mutu pelayanan serta kehidupan pasien, mengembangkan performa puskesmas, serta menjaga SDM kesehatan, penduduk, serta lingkungan. Kemenkes RI membentuk kebijakan Menteri Kesehatan No. 46 Tahun 2015 yang mengharuskan puskesmas terakreditasi pada setiap kawasan indonesia (Kemenkes RI, 2015).

Pelayanan di puskesmas memberikan layanan, ada beberapa kendala. Salah satunya merupakan wawasan tenaga farmasi tersebut terkhusus terkait perpu kefarmasian yang ada. Di samping itu, total SDM yang tersedia di puskesmas juga menjadi kendala dalam mencapai standar pelayanan kefarmasian. Karena kekurangan tenaga kefarmasian menjadi masalah utama unit kefarmasian di Puskesmas Sungai Besar telah mengakibatkan kualitas pelayanan kefarmasian yang belum berjalan dengan optimal.

Pernyataan dari salah satu pasien di Puskesmas Sungai Besar bahwa ada beberapa keluhan yang terjadi seperti tenaga kefarmasian kurang ramah dalam melayani pasien dan kurang menanggapi ketika pasien bertanya (Sumber : wawancara oleh pasien bernama zidani, 08 Maret 2023).

Berdasarkan survei pendahuluan yang sudah saya lakukan di Puskesmas Sungai Besar, diketahui jumlah kunjungan pasien per hari kurang lebih 48 orang. Sedangkan Apoteker di puskesmas tersebut hanya ada 1 orang dan 2 tenaga kefarmasian akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan. Sehingga ketika pasien pada total besar datang pada apotek pada kurun waktu yang hampir serentak mengakibatkan proses pelayanan resep berjalan lambat. Oleh

karena itu, peneliti terdorong hendak memahami jumlah tingkat kepuasan pasien pelayanan kefarmasian yang disajikan pada Puskesmas Sungai Besar.

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas, maka peneliti bermaksud ingin melaksanakan observasi dengan judul "Tingkat Kepuasan Pasien Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Sungai Besar Kota Banjarbaru" guna memahami mungkinkah pelayanan kefarmasian pada puskesmas Sungai Besar telah berdasarkan standar pelayanan kefarmasian atau belum.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada observasi ini merupakan perihal taraf kepuasan masyarakat pelayanan kefarmasian UPTD pada Puskesmas Sungai Besar?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini guna memahami tingkat kepuasan masyarakat pelayanan kefarmasian pada Puskesmas Sungai Besar.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Peneliti**

Sebagai bahan pembelajaran untuk mengetahui cara menilai taraf kepuasan pasien terutama untuk pelayanan kefarmasian pada Puskesmas Sungai Besar Kota Banjarbaru.

### **2. Bagi Institusi**

Menjadi sumber untuk mahasiswa yang ingin meneliti dengan tema serupa.

### **3. Bagi Instansi**

Menjadi bahan evaluasi Puskesmas Sungai Besar dan dapat dijadikan acuan untuk mengupayakan perbaikan pelayanan terutama di bagian kefarmasian Puskesmas Sungai Besar.