

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini banyak masalah kesehatan yang terjadi dalam lingkungan masyarakat. Masalah kesehatan yang muncul harus diatasi dengan baik agar dapat meningkatkan mutu kehidupan masyarakat. Hal ini mengakibatkan penyedia pelayanan kesehatan harus menyediakan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya. Tujuannya agar tercapai suatu peningkatan mutu kehidupan masyarakat. Salah satu tempat pelayanan kesehatan bagi masyarakat adalah puskesmas.

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten atau kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Permenkes No. 74 tahun 2016). Puskesmas menyediakan pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Maka dari itu pelayanan kefarmasian merupakan salah satu pelayanan kesehatan yang dibutuhkan di puskesmas. Pelayanan kefarmasian di puskesmas dijalankan minimal oleh satu orang tenaga Apoteker sebagai penanggung jawab dan dapat dibantu oleh Tenaga Teknis Kefarmasian, agar pelayanan kefarmasian tersebut dapat diselenggarakan dengan baik.

Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mencegah dan menyelesaikan masalah tentang obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, menghasruskan adanya perluasan paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) (Permenkes No.

74 tahun 2016). Maka dari itu kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas unit farmasi menjadi salah satu evaluasi mutu dari pelayanan kefarmasian yang ada. Terdapat lima dimensi yang harus diperhatikan dalam pengukuran kepuasan pelanggan yang kaitannya dengan pelayanan kefarmasian yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangible* (penampilan).

Berdasarkan survei awal yang dilakukan oleh peneliti pada saat melakukan kegiatan magang di Puskesmas Polowijen Malang, diketahui bahwa puskesmas tersebut sebelumnya merupakan rumah sakit bersalin dan saat ini berubah menjadi Puskesmas Polowijen Malang. Berubahnya rumah sakit bersalin menjadi puskesmas ini dimulai sejak tahun 2017, sehingga dapat dikatakan bahwa puskesmas ini masih tergolong puskesmas baru. Menurut data yang ada di bagian unit farmasi di puskesmas tersebut jumlah pasien rawat jalan yang datang cukup banyak yaitu kurang lebih 70 hingga 100 pasien per harinya. Dikarenakan puskesmas tersebut masih tergolong baru dan jumlah pasien yang datang cukup banyak, maka perlu untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas farmasi di puskesmas ini.

Di Puskesmas Polowijen Malang melakukan pengukuran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang telah diberikan kepada pasien rawat jalan yang telah mengambil obat dengan cara diberi sebuah kertas yang berisi keterangan puas dan tidak puas oleh petugas farmasi kemudian pasien mengisinya dan dimasukkan kedalam kotak saran. Setelah peneliti melihat hasilnya, ternyata dalam waktu empat minggu pada bulan Juli 2018 terdapat sebagian besar pasien yang memilih tidak puas tanpa memberikan alasan yang jelas. Pengukuran

kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas ini tidak dilakukan secara berkala. Sehingga dalam hal ini perlu untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas tersebut.

Berdasarkan hal diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Puskesmas Polowijen Kota Malang mengenai kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Polowijen Malang.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Polowijen Kota Malang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Polowijen Kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan tentang pelayanan kefarmasian khususnya di Puskesmas Polowijen Kota Malang serta dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya.

1.5 Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini menyangkut tentang Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Polowijen Kota Malang. Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuesioner

yang diisi oleh responden yaitu pasien rawat jalan yang datang ke Puskesmas Polowijen Malang.

Adapun keterbatasan pada penelitian ini adalah peneliti tidak dapat mengendalikan kejujuran pasien atau responden dalam mengisi kuesioner yang telah disediakan.

1.6 Definisi Istilah

1. Tingkat kepuasan pasien adalah tingkat penilaian pasien dalam bentuk perasaan senang atau puas karena menerima kinerja pelayanan kefarmasian yang sesuai dengan harapan pasien.
2. Rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit.
3. 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.
4. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten atau kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja.