

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan kefarmasian memiliki peranan dalam upaya kesehatan untuk menghilangkan gejala dari suatu penyakit, mencegah penyakit, serta dapat menyembuhkan penyakit. Sebaliknya, pelayanan kefarmasian yang kurang optimal dapat menimbulkan kerugian pada pasien. Oleh sebab itu, pelayanan kefarmasian yang tepat, objektif, dan komprehensif sangat diperlukan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Sulistiyorini,2009). Pelayanan kefarmasian adalah wujud dari asuhan kefarmasian yang bertujuan untuk menjaga mutu sediaan farmasi dan menunjang keberhasilan terapi yang dijalani oleh pasien dalam pengobatan.

Pelayanan kefarmasian adalah salah satu bagian dari pelayanan kesehatan di Puskesmas. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan pelayanan di bidang kesehatan yang memiliki peranan penting dalam rangka mewujudkan kesehatan yang bermutu. Apoteker sebagai bagian dari pelayanan kefarmasian memiliki tanggung jawab dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga menjadi faktor yang mempengaruhi minat pasien terhadap perolehan obat di sarana farmasi. Indikator pada pelayanan kefarmasian meliputi : sarana prasarana apotek, keramahan petugas, kecepatan pelayanan obat, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan pelaksanaan pelayanan informasi obat (Permenkes RI, 2014).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya (Irine, 2009). Kepuasan konsumen adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya (Dadang, 2010).

Pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pelanggan atas produk akan mempengaruhi pola perilaku selanjutnya seperti minat beli ulang produk. Beberapa penelitian menemukan bahwa pasien yang merasa puas atas pelayanan kesehatan berminat melakukan kunjungan ulang (Pohan, 2006).

Untuk mencapai kepuasan pasien perlu diarahkan untuk menjamin penyerahan obat yang benar kepada pasien, disertai dengan dosis dan jumlah obat yang tepat dalam wadah yang dapat menjamin mutu obat, serta informasi yang jelas dan benar yang disampaikan pada saat pasien menerima obat. Namun, pada kenyataannya pelayanan yang diberikan tidak mampu memberikan kepuasan kepada pasien.

Berdasarkan permasalahan yang dilihat oleh peneliti selama satu bulan, ketika peneliti melakukan magang di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang, hal tersebut dapat terlihat pada saat pelayanan obat di Puskesmas dimana pasien harus menunggu lama karena lamanya penyiapan obat. Lamanya penyiapan obat disebabkan karena petugas apotek mengerjakan resep yang diterima dengan santai atau dengan kata lain petugas apotek mengerjakan resep sambil mengobrol dengan petugas yang lain, sehingga membuat banyak resep yang menumpuk.

Selain itu juga di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang sering terjadi pemberian etiket yang kurang lengkap yang hanya mencantumkan aturan pakai dan nama pasien dengan tulisan yang kurang jelas, hal tersebut terjadi lantaran petugas terburu-buru agar cepat selesai dan kembali bersantai-santai atau terburu-buru lantaran tumpukan resep semakin banyak dan petugas di kejar waktu. Etiket obat yang kurang lengkap lebih terasa jelas bahkan tidak diberikan lebel untuk obat-obat luar seperti salep. Untuk salep petugas hanya menyampaikan aturan pakai secara lisan. Hal ini dapat berakibat buruk kepada pasien apabila pasien menggunakan obat secara tidak tepat.

Dengan adanya kondisi seperti di atas, maka dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang. Kepuasan pasien dalam kaitannya dengan pelayanan kefarmasian dapat diukur berdasarkan lima dimensi yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), *Tangible* (penampilan). Salah satu evaluasi mutu di puskesmas adalah evaluasi mutu pelayanan seperti tingkat kepuasan konsumen. Menurut Kuncahyo (2004) kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh *Almira Ristiza Shabrina Da Costa* (2012) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas di daerah Gianyar Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk penilaian yang didasarkan pada Standar Pelayanan Kefarmasian didapatkan bahwa dimensi Tangibels diperoleh sebesar 85,35 persen, dimensi Reliability diperoleh sebesar 88,10 persen, dimensi Assurance diperoleh sebesar 85,91 persen, dimensi Emphaty sebesar 80,98 persen dan pada dimensi Responsivenss sebesar 78,46 persen, untuk

rata-rata waktu pelayanan obat sudah memenuhi standar yang ditetapkan oleh SPM Puskesmas Bidang Farmasi menurut Menkes RI nomor 129 Tahun 2008, yaitu resep obat jadi kurang dari 30 menit dan resep obat racikan kurang dari 60 menit.

Puskesmas Labruk Kidul Lumajang merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan masyarakat di Kota Lumajang. Jumlah kunjungan pasien pada Puskesmas Labruk Kidul Lumajang perhari kurang lebih mencapai 50 pasien, sedangkan untuk sebulan sebanyak kurang lebih 1.300 pasien. Dengan demikian jumlah resep yang di layani oleh 1 TTK dan 1 apoteker perhari kurang lebih 50 resep. Oleh karena jumlah pasien yang banyak tiap harinya akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh para petugas kefarmasian di ruang obat kepada pasien, maka penting untuk melihat seberapa besar gambaran pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut : “Bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini meliputi manfaat praktis dan manfaat teoritis sebagai berikut :

1. Diharapkan mampu memberikan masukan atau saran dibagian instalasi kefarmasian.
2. Diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk menentukan kebijakan dalam pengambilan keputusan.
3. Memperoleh pemahaman tentang analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang.
4. Memperoleh pengetahuan dan pengalaman secara langsung dan mengetahui permasalahan yang diteliti.
5. Dapat dimanfaatkan sebagai sarana pengembangan wacana serta bahan diskusi dalam proses belajar mengajar maupun penelitian di bidang kefarmasian.
6. Sebagai referensi dasar atau acuan dalam pengembangan penelitian lain.

## **1.5 Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian**

### **1.5.1 Ruang lingkup**

Ruang lingkup penelitian ini ada mengenai kajian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang. Penelitian ini akan dilakukan di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang, pada bulan April 2019. Sumber data penelitian ini menggunakan data primer yaitu hasil kuisisioner pada pasien. Analisis kuantitatif digunakan untuk membuat tools kuisisioner dan menggambarkan tingkat kepuasan.

### **1.5.2 Keterbatasan penelitian**

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah tidak memberikan gambaran tingkat kepuasan berdasarkan faktor yang tertera pada kuisisioner dan tidak meneliti faktor kepuasan diluar pernyataan pada kuisisioner.

### **1.6 Definisi Istilah**

1. Kepuasan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkannya.
2. Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama.
3. Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan.