

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah, pemerintah daerah dan/ atau masyarakat menyelenggarakan upaya kesehatan di tempat atau fasilitas pelayanan kesehatan. Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. (Kementrian Kesehatan RI, 2014).

Upaya kesehatan adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu terintegrasi dan berkesinambungan dengan tujuan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kegiatan tersebut diaplikasikan dalam bentuk peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), pengobatan penyakit (kuratif) dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) oleh pemerintah atau masyarakat. (Kementrian Kesehatan RI, 2014). Puskesmas berfungsi untuk menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) tingkat pertama. Upaya kesehatan ini menjadi pedoman dan pegangan bagi semua fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia termasuk Puskesmas (Kementrian Kesehatan RI, 2014). Untuk melaksanakan upaya kesehatan Puskesmas menyelenggarakan manajemen Puskesmas, pelayanan kefarmasian, pelayanan

keperawatan kesehatan masyarakat dan pelayanan laboratorium. Dalam menjalankan upaya kesehatan Puskesmas perlu ditunjang dalam pelayanan kefarmasian yang bermutu (Kementrian Kesehatan RI, 2014).

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien, berkaitan dengan sediaan farmasi. Dengan tujuan untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian dilakukan dengan berpegang pada standar pelayanan kefarmasian. Standar pelayanan kefarmasian adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menjalankan pelayanan kefarmasian. (Kementrian Kesehatan RI, 2016). Pelayanan kefarmasian meliputi pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai serta pelayanan farmasi klinik. Pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai meliputi perencanaan kebutuhan, permintaan, penerimaan, penyimpanan, pendistribusian, pengendalian, administrasi, serta pemantauan dan evaluasi pengelolaan. Pelayanan farmasi klinik meliputi pengkajian dan pelayanan resep; pelayanan informasi obat; konseling; visite pasien (khusus Puskesmas rawat inap); monitoring efek samping obat; pemantauan terapi obat dan evaluasi penggunaan obat (Kementrian Kesehatan RI, 2016).

Pelayanan kesehatan terhadap semua warga negara menjadi tanggung jawab pemerintah. Namun pelayanan kesehatan publik masih banyak kendala dan hambatan dalam hal kualitas pelayanan. Menurut survei peneliti di Puskesmas Polowijen memiliki satu orang Apoteker dan dua orang Tenaga Teknis Kefarmasian. Hal ini tidak sebanding dengan banyaknya pasien yang berkunjung ke Puskesmas Polowijen. Jumlah rata-rata resep dalam satu hari terdapat 20 resep racikan dan 60 resep non racikan. Peneliti mengamati ketika pada jam sibuk sekitar pukul 09.00-11.00

pemberian informasi obat menjadi kurang jelas karena tergesa-gesa akibat banyaknya resep yang datang. Tujuan dilakukannya pemberian pelayanan informasi obat adalah untuk menunjang penggunaan obat dengan rasional seperti tepat pasien, tepat indikasi, tepat obat, tepat dosis dan waspada efek samping untuk mengurangi resiko *medication error*. Beberapa ibu yang menunggu antrian pelayanan resep racikan puyer mengeluh tentang lamanya waktu tunggu untuk pelayanan resep racikan. Sembari menunggu puyer diracik, tenaga kefarmasian yang lain akan melayani resep yang datang setelah resep racikan tersebut. Hal itu menyebabkan pasien merasa kurang puas dengan pelayanan kefarmasian. Puskesmas Polowijen melakukan pengukuran dengan kuesioner tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian terakhir dilakukan pada tahun 2017 dengan hasil 90% termasuk kategori sangat puas, pengukuran kepuasan sebaiknya dilakukan secara berkala. Pelayanan farmasi klinik di Puskesmas Polowijen belum diterapkan sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No.74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.

Pasien yang puas merupakan aset yang berharga karena apabila pasien puas maka akan terus melakukan pemakaian jasa yang telah dipilihnya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, Puskesmas harus menciptakan dan mengolah suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasien. Oleh karena itu perlu dilakukan kajian mengenai kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi yang dilakukan di Puskesmas Polowijen. Berdasarkan latar belakang diatas, perlu dilakukan penelitian tentang kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi di Puskesmas Polowijen. Dengan harapan penelitian ini dapat

dijadikan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat di wilayah Polowijen.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Polowijen kota Malang?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Polowijen kota Malang.

1.4 Manfaat

Manfaat dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Manfaat bagi peneliti

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat oleh tenaga kefarmasian kepada pasien di Puskesmas Polowijen kota Malang.

2. Manfaat bagi Puskesmas Polowijen

Hasil penelitian dapat dijadikan bahan pertimbangan yang bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan farmasi di Puskesmas Polowijen.

3. Manfaat bagi instansi

Sebagai referensi untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

1.5 Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini yaitu penelitian dilakukan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Polowijen. Pelayanan kefarmasian yang akan diteliti dalam penelitian ini meliputi pelayanan informasi obat, waktu tunggu pelayanan obat dan sarana prasarana instalasi farmasi. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung di rawat jalan Puskesmas Polowijen. Sampel dipilih berdasarkan pertimbangan pasien berusia lebih dari 17 tahun, kurang dari 60 tahun dan bersedia mengisi kuesioner.

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah hasil penelitian dipengaruhi oleh kejujuran responden dalam menjawab pertanyaan dalam kuesioner. Penelitian hanya dilakukan kepada pasien rawat jalan dan tidak dilakukan pada pasien rawat inap. Pasien rawat inap di Puskesmas terbilang sedikit, apabila pasien memerlukan penanganan khusus dokter akan merujuk ke fasilitas kesehatan tingkat kedua (Rumah Sakit). Penelitian ini hanya dilakukan kepada pasien rawat jalan. Keluarga pasien dapat menjadi responden jika kondisi pasien kurang memungkinkan untuk menjawab kuesioner.

1.6 Definisi Istilah

1. Kepuasan adalah perasaan pasien yang timbul akibat dari kinerja pelayanan kefarmasian di Puskesmas Polowijen.

2. Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan langsung kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi
3. Pelayanan farmasi klinik adalah pelayanan farmasi yang meliputi penerimaan resep, peracikan obat, penyerahan obat, informasi obat dan pencatatan atau penyimpanan resep
4. Puskesmas adalah unit pelayanan teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah