

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang terkait dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Depkes RI, 2009b). Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan terpadu untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pengaturan standar pelayanan kefarmasian bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (patient safety). Standar pelayanan kefarmasian meliputi standar pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinik. Pelayanan farmasi klinik sebagaimana dimaksud adalah pengkajian resep, penyerahan obat, pemberian informasi obat (PIO), konseling, visite pasien, pemantauan dan pelaporan efek samping obat, pemantauan terapi obat dan evaluasi penggunaan obat. Apabila dalam standar pelayanan kefarmasian sudah benar maka pasien akan mempunyai kepuasan tersendiri dari pelayanan kefarmasian tersebut (Permenkes, 2016b).

Pelayanan kefarmasian dapat dijalankan diseluruh tatanan pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas. Puskesmas merupakan salah satu unit pelayanan terdepan dan terdekat dengan masyarakat termasuk pelayanan kefarmasian. Apotek di puskesmas merupakan sarana pelayanan kefarmasian yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk memperoleh obat. Apotek menurut Peraturan Pemerintah No.51 tahun 2009 merupakan

fasilitas pelayanan kefarmasian, tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. Saat ini orientasi pelayanan apotek telah bergeser dari drug oriented menjadi patient oriented yang beasaskan pada pharmaceutical care dengan tujuan membantu pasien mendapatkan dan menggunakan obat secara akurat dan tepat. Pelayanan farmasi yang dulunya hanya berfokus pada pengolahan obat diubah menjadi 2 pelayanan yang menyeluruh, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Mayetiss, dkk; 2015). Pelayanan kefarmasian menurut Peraturan Pemerintah RI No.51 Tahun 2009 adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab pada pasien yang berhubungan dengan sediaan farmasi, dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan apotek di puskesmas dikelola oleh unit atau instalasi farmasi termasuk yang bertugas menyelenggarakan, mengatur, dan mengawas seluruh kegiatan apotik. Pelayanan kefarmasian adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan puskesmas dan berorientasi pada pelayanan pasien dan penyediaan obat yang bermutu. Saat ini bukan hanya pasien mendapat obat bermutu tetapi juga layanan dari petugas kesehatan yang bermutu karena orientasinya sudah bergeser ke patient center. Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan menjadi fokus yang saat ini digalakan pemerintah.

Pelayanan yang bermutu dapat dilihat, salah satunya dengan melihat dari tingkat kepuasan konsumen atau pasien. Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dan kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Imbalo S. Pohan, 2006).

Kepuasan menurut Kotler (2004) dinyatakan sebagai tingkat perasaan dimana seorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan 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.

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kenyataan dan harapan. Kepuasan pasien adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seorang (konsumen/pasien) setelah mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapan-harapannya (Hartono, 2010). Kepuasan pasien merupakan ukuran seberapa baik pelayanan kefarmasian dalam melayani masyarakat seperti rumah sakit dan puskesmas (Prihantoro, 2012a)

Pengukuran tingkat kepuasan pasien penting dilakukan sebagai konsekuensi peningkatan mutu layanan kesehatan, melalui penelitian tingkat kepuasan pasien dapat diketahui sejauh mana mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan apakah sudah memenuhi atau belum memenuhi harapan masyarakat.

Puskesmas merupakan lembaga kesehatan yang pertama berhadapan langsung dengan pasien. Puskesmas memiliki tanggung jawab terhadap satu wilayah kerja, misalnya satu kecamatan yang memiliki visi yaitu tercapainya kecamatan yang sehat. Hal-hal yang perlu dimonitor dan dievaluasi dalam pelayanan kefarmasian di puskesmas antara lain sumber daya manusia (SDM), pengelolaan sediaan farmasi, pelayanan farmasi klinik dan mutu pelayanan atau tingkat kepuasan konsumen (Departemen Kesehatan RI, 2006).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, dapat dirumuskan masalah bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Cisadea Kota Malang ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Cisadea Kota Malang.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Sebagai sarana mengaplikasikan ilmu dalam bidang pelayanan kefarmasian, sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya, menambah referensi kepustakaan dan bahan evaluasi dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas lokasi penelitian.

### 1.5 Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

#### 1.5.1 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini adalah melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien meliputi dimensi yaitu Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*), Penampilan (*tangible*) Puskesmas Kota Malang terhadap pelayanan kefarmasian.

#### 1.5.2. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini adalah tidak dapat mengukur tingkat kejujuran pasien peneliti hanya mengamati jawaban yang sudah terisi pada kuesioner.

### 1.6 Definisi Istilah

1. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang terkait dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Depkes RI, 2009b).
2. Kepuasan menurut Kotler (2004) dinyatakan sebagai tingkat perasaan dimana seorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan.

3. Puseksmas merupakan pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama.

