

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 tentang Kesehatan tahun 2009, kesehatan merupakan keadaan kesehatan fisik, mental, spiritual dan sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Untuk memperoleh kesehatan yang maksimal, penderita gangguan kesehatan akan mendatangi institusi kesehatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Dalam pelayanan kesehatan, selain pelayanan kesehatan juga diberikan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan yang bertanggung jawab langsung kepada pasien terkait sediaan farmasi dan bertujuan untuk mencapai hasil yang jelas guna meningkatkan kualitas hidup pasien (Permenkes No. 73 tahun 2016).

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. Pelayanan kefarmasian dapat dijalankan di seluruh tatanan pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas. Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja.

Ruang obat di puskesmas merupakan sarana pelayanan kefarmasian yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk memperoleh obat. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.51 tahun 2009, Ruang obat merupakan fasilitas pelayanan kefarmasian, tempat/sarana dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. Saat ini orientasi pelayanan ruang obat telah bergeser dari pengelolaan obat (*drug oriented*) berkembang menjadi *patient oriented* yang berasaskan pada *pharmaceutical care* dengan tujuan membantu pasien mendapatkan dan menggunakan obat secara akurat dan tepat. Pelayanan farmasi yang dulunya hanya berfokus pada pengelolaan obat di

ubah menjadi pelayanan yang menyeluruh, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. (Nugroho et al., 2018).

Menurut Peraturan Pemerintah RI No.51 Tahun 2009 tentang Pelayanan kefarmasian 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 ruang obat di puskesmas dikelola oleh unit atau instalasi farmasi termasuk yang bertugas Menyelenggarakan, mengatur, dan mengawasi seluruh kegiatan apotik. Pelayanan kefarmasian adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan puskesmas dan berorientasi pada pelayanan pasien dan penyediaan obat yang bermutu. Pada 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 pelayanan kesehatan menjadi fokus yang saat ini digalakkan oleh pemerintah.

Menurut PERMENPAN, salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Kepuasan pasien adalah respons evaluatif, afektif atau emosional yang terkait dengan mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit serta harapan pasien terhadap pelayanan tersebut. (Mumu, 2015). Manfaat yang didapat masyarakat terhadap pelayanan kesehatan ditentukan oleh pelayanan farmasi pemerintah untuk perlindungan dan keselamatan pasien atau masyarakat berdasarkan nilai ilmiah, keadilan, kemanusiaan, serta perlindungan dan keselamatan pasien atau masyarakat yang memenuhi standar dan persyaratan keselamatan, mutu dan efisiensi. (Kurniasih, 2012).

Semakin ketatnya persaingan serta pasien yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan ruang obat selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kefarmasian untuk selalu meningkatkan pelayanannya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien selama ini telah sesuai dengan harapan pasien atau tidak. Hal ini

penting dilakukan sebagai acuan dalam membenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal, sehingga ruang obat dituntut untuk selalu menjaga kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien meningkat. (Lubis, 2015).

Menurut PERMENPAN no.14 tahun 2017, menyatakan bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Terdapat lima dimensi mutu pelayanan untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama ServQual (*Service Quality*), Kelima dimensi tersebut meliputi Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*) dan Bukti fisik (*Tangible*).

Berdasarkan hasil observasi kepada salah satu pasien mengenai apakah petugas farmasi memberikan penjelasan terkait obat yang diterima, pasien menerima informasi obat tetapi belum lengkap seperti cara penyimpanan obat, konsekuensinya jika penyimpanan obat tidak tepat maka obat akan rusak dan tidak dapat digunakan kembali, kemudian terkait dengan kecepatan petugas dalam melayani resep termasuk relatif cepat yakni <30 menit berdasarkan KEPMENKES no 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang pelayanan resep obat jadi yaitu < 30 menit dan pelayanan farmasi untuk obat racik yaitu <60 menit, kecepatan pasien berpengaruh penting karena terkadang pasien membutuhkan pelayanan obat yang cepat agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan, selanjutnya adanya jaminan obat yang memenuhi mutu dan aman untuk diberikan kepada pasien, keamanan obat dibutuhkan agar tidak terjadi pemberian obat yang sudah ED (*Expired Date*)/kadaluarsa, pemberian obat yang sudah melewati batas ED dapat menyebabkan efek samping yang tidak diinginkan. Petugas wajib melayani pasien sesuai nomor antrian, berdasarkan hasil observasi menunjukkan ada beberapa pasien yang didahulukan serta tidak membutuhkan nomor antrian hal ini membuat pasien yang lain tidak mendapatkan kenyamanan yang seharusnya didapatkan dari petugas. Ketersediaan tempat duduk merupakan fasilitas yang penting, pada saat ini tempat duduk diberi jarak karena mengingat adanya virus covid-19, yang

mengakibatkan beberapa pasien tidak mendapatkan tempat duduk, hal ini dapat mengganggu kenyamanan dalam mengantri obat.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik ingin melakukan pengukuran **“Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Pujon Kabupaten Malang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Pujon Kabupaten Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Pujon ditinjau dari variabel reliabilitas yaitu *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Kepedulian) dan *Tangible* (Bukti fisik).

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Mengetahui bagaimana Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Pujon.

1.4.2 Bagi Instansi

Sebagai bahan masukan bagi UPT Puskesmas Pujon dan lembaga-lembaga terkait dalam hal penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

1.4.3 Bagi Institusi

Sebagai acuan peneliti selanjutnya dan menambah referensi kepustakaan.

1.5 Ruang lingkup dan keterbatasan penelitian

Ruang lingkup dan keterbatasan penelitian merupakan ketentuan kejelasan penelitian mengenai apa saja yang tercangkup dalam penelitian, sehingga penelitian bisa berjalan lancar sesuai target sesuai target dan tujuan yaitu:

1.5.1 Ruang lingkup

Ruang lingkup penelitian ini adalah melakukan proses pengkajian terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pujon Kab.Malang terhadap pelayanan kefarmasian.

1.5.2 Keterbatasan penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu, penelitian hanya dilakukan dalam kurun waktu tertentu yakni pada pertengahan bulan Juni hingga pertengahan bulan April, serta kejujuran dari responden tidak dapat diukur.

1.6 Definisi istilah

- Kepuasan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dua terima dengan apa yang diharapkan.
- Tingkat kepuasan yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya.
- Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung, maupun tidak langsung.
- Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah 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.
- Keandalan yaitu kemampuan petugas farmasi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- Ketanggapan yaitu kemampuan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan dengan cepat kepada pasien.
- Jaminan merupakan kemampuan petugas farmasi dalam menanamkan kepercayaan dan jaminan kepada konsumen.
- Empati yaitu kemampuan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan yang baik, sopan dan peduli terhadap pasien.

- Bukti fisik adalah sarana yang disediakan guna mendukung dan menciptakan kenyamanan untuk pasien pada saat menunggu obat.