

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat. (Anon n.d.-b. 2016)

Pengukuran kualitas pelayanan kefarmasian, tidak hanya dilihat dari tingkat kepuasan pasien, dimensi waktu, dan prosedur tetap pelayanan kefarmasian saja, melainkan juga daftar klinik pelayanan kefarmasian. (Haris et al. 2019). Perbaikan kualitas pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien. (Febriani n.d. 2012).

Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral (berhubungan) dan menyeluruh dalam kegiatan jaminan kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang, merupakan hasil dari perbandingan penampilan produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. (Simbolon and Siringo-ringo 2018).

Terciptanya kepuasan pasien dapat memberikan hubungan antara harapan konsumen dengan kualitas yang diterima menjadi harmonis. Hal tersebut memberikan dasar dalam minat kunjungan ulang, mendorong terciptanya loyalitas pasien yang menguntungkan bagi puskesmas.

Salah satu bentuk pelayanan kefarmasian adalah pemberian informasi obat kepada pasien yang merupakan salah satu tahap pada proses pelayanan rese. (Anon n.d.-c). Manfaat dari pemberian informasi antara lain untuk menghindari masalah yang berkaitan dengan sehingga dapat mengganggu hasil yang diinginkan oleh pasien. (Anon n.d.-c). Standarnya, pemberian informasi obat harus jelas, akurat, tidak bias, terkini dan komprehensif. Pemberian informasi obat yang baik harus menyampaikan: jumlah, jenis dan kegunaan obat; cara pemakaian obat; efek samping obat; cara menyimpan obat dan pentingnya kepatuhan minum obat. (Anon n.d.-c. 2016).

Pelayanan kesehatan terhadap semua warga negara indonesia menjadi tanggung jawab pemerintah. Namun sangat disayangkan pelayanan kesehatan publik masih banyak terkendala dan hambatan dalam hal kualitas pelayanan. Berdasarkan survey yang dilakukan peneliti, di Puskesmas Singosari, Kabupaten Malang. memiliki satu orang apoteker dan satu orang tenaga teknis kefarmasian. Hal ini tidak sebanding dengan banyaknya pasien yang berkunjung ke Puskesmas Singosari, Kabupaten Malang. Jumlah rata-rata resep dalam satu hari terdapat 5 resep racikan dan 100 resep non racikan. Peneliti mengamati ketika pada jam sibuk sekitar pukul 08.00-11.30 pemberitahuan informasi obat menjadi kurang maksimal karena tergesa-gesa akibat terlalu banyaknya resep non racikan yang datang.

Tujuan dilakukan pemberian pelayanan informasi obat adalah untuk menunjang penggunaan obat yang rasional seperti tepat pasien, tepat obat, tepat indikasi, tepat dosis, dan waspada efek samping untuk mengurangi resiko membahayakan keselamatan pasien. Beberapa pasien mengeluhkan menunggu antrian pelayanan resep racikan 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 tersebut menjadikan pasien kurang puas dengan pelayanan kefarmasian. Puskesmas Singosari melakukan pengukuran

dengan kuesioner tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian terakhir dilakukan tahun 2020 tentang standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas Singosari, Kabupaten Malang.

Kepuasan pasien terhadap Puskesmas sendiri merupakan mutu cerminan terpenuhi atau terlampauinya harapan masyarakat. Puskesmas dalam hal ini mengupayakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien hendaknya perlu diadakan sistem pengukuran kepuasan pasien yang ada di puskesmas. Hasil yang objektif dan data akurat dapat membantu puskesmas dengan merumuskan bentuk pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh kepuasan pasien dalam memperoleh informasi obat di Puskesmas Singosari, Kabupaten Malang. sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan oleh instansi untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi obat dan mengurangi pengaruh yang merugikan terhadap instansi tersebut untuk memperbaikinya.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu : “Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Singosari Kabupaten Malang?”

1.3.Tujuan Penelitian

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

1.4. Manfaat Penelitian

➤ Manfaat bagi peneliti :

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Pemberian obat oleh tenaga kefarmasian kepada pasien terkait di puskesmas Singosari, Kabupaten Malang.

➤ Manfaat bagi Puskesmas Singosari, Kabupaten Malang :

Hasil penelitian yang dilakukan dapat menjadikan bahan pertimbangan yang bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Singosari, Kabupaten Malang.

➤ Manfaat bagi institusi:

Sebagai acuan, referensi untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

1.5. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian

1.2.1. Ruang lingkup.

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah meneliti kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Singosari, Kabupaten Malang. 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.

1.2.2. Keterbatasan penelitian.

Keterbatasan dalam peneliti ini adalah hasil yang didapatkan peneliti dipengaruhi oleh subyektifitas responden dalam menjawab pertanyaan di kuesioner. Penelitian hanya dilakukan kepada pasien rawat jalan dan tidak dilakukan pada pasien rawat inap, tidak bertanya dengan responden dengan rinci, tetapi peneliti hanya mengamati jawaban responden yang sudah terisi pada kuesioner.

1.6. Definisi Istilah

1) Puskesmas adalah unit pelayanan teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota sebagai penyelenggara upaya kesehatan tingkat pertama memiliki tanggung jawab dalam hal memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat di suatu wilayah nya.

Kepuasan adalah perasaan yang dialami pasien yang timbul akibat dari kinerja pelayanan kefarmasian di Puskesmas Singosari, Kabupaten Malang