

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang menyelenggarakan upaya kesehatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan. Konsep kesatuan upaya kesehatan ini menjadi pedoman dan pegangan bagi semua fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia termasuk Puskesmas (Permenkes, 2016) Upaya kesehatan di Puskesmas mempunyai pelayanan antara lain poli umum, poli gigi, poli kesehatan ibu dan anak.

Menurut penelitian Nita Prihatini (2020) Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian menyatakan bahwa pekerjaan kefarmasian adalah pengendalian mutu sediaan farmasi dalam pengadaan, produksi, distribusi atau penyaluran, dan pelayanan sediaan farmasi harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan kewenangan. Tenaga kesehatan yang berkompeten dalam pekerjaan kefarmasian adalah apoteker yang dibantu oleh tenaga teknis kefarmasian (TTK).

Distribusi atau penyaluran sediaan farmasi atau yang bisa disebut dengan

Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) adalah cara distribusi atau penyaluran obat dan bahan obat yang bertujuan untuk memastikan mutu sepanjang jalur distribusi atau penyaluran yang sesuai dengan persyaratan dan tujuan penggunaannya. Kegiatan yang menyangkut distribusi obat meliputi pengadaan, penyimpanan, dan penyaluran obat dari produsen sampai ketangan konsumen. Penerapan Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) diharapkan dapat mempertahankan dan memastikan mutu obat yang diterima oleh pasien harus sama dengan mutu obat yang dikeluarkan oleh industri farmasi (Meilyanie Wijaya, 2018).

Pedagang Besar Farmasi (PBF) adalah perusahaan berbentuk badan hukum yang memiliki izin untuk pengadaan, penyimpanan, penyaluran perbekalan farmasi dalam jumlah besar sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (Permenkes, 2009). Pedagang Besar Farmasi (PBF) bertugas untuk menyalurkan obat kepada Pedagang Besar Farmasi (PBF) lain, apotek, puskesmas sampai rumah sakit. Setiap Pedagang Besar Farmasi (PBF) harus mempunyai apoteker penanggung jawab yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan ketentuan pengadaan, penyimpanan dan penyalura obat atau bahan obat kepada pasien yang harus terdokumentasi dan memenuhi prinsip-prinsip dari Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) (Meilyanie Wijaya, 2018).

Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas harus mendukung tiga fungsi pokok Puskesmas, yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama

yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat. (Permenkes, 2016).

Permenkes Nomor 74 Tahun 2016 menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian meliputi dua kegiatan, antara lain pengelolaan sediaan farmasi dan pelayanan farmasi klinik yang didukung oleh sumber daya manusia, sarana dan peralatan dalam rangka meningkatkan *outcome* terapi dan meminimalkan risiko terjadinya efek samping obat untuk keselamatan pasien. Pelayanan kesehatan didukung oleh sumber daya manusia serta sarana dan prasarana yang sesuai standar. Pelayanan Kefarmasian diharapkan dapat melaksanakan pelayanan kefarmasian sesuai standar dalam rangka peningkatan mutu pelayanan dan keselamatan pasien (Permenkes, 2016).

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu kegiatan terpadu yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, menyelesaikan masalah obat serta masalah yang berkaitan dengan kesehatan. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi pada produk (*drug oriented*), menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*) yang merupakan praktisi yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan terapi obat pada pasien dan memegang tanggung jawab terhadap komitmen (Greey Cendi Elsa Bunet W. A., 2020).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah suatu pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan rasa puas pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraan sesuai dengan standar dan kode etik yang sudah ditetapkan.

Kepuasan pasien menjadi suatu bagian yang terpenting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan (Humaira Fadhilah N. I., 2020).

Tingkat kepuasan pasien adalah suatu perasaan pasien yang timbul dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah membandingkan dengan apa yang dirasakan. Tingkat kepuasan pasien ditinjau dari lima dimensi mutu pelayanan yaitu dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi empati (*empathy*), dimensi bukti fisik (*tangible*) (Greey Cendi Elsa Bunet W. A., 2020).

Puskesmas Tumpang merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan masyarakat yang berada di wilayah Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang. Studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di Puskesmas Tumpang dengan melakukan wawancara kepada beberapa pasien rawat jalan atau keluarga pasien, mengatakan bahwa tidak semua merasa puas atas pelayanan kefarmasian yang diberikan, karena pada saat petugas instalasi farmasi menyerahkan obat ke pasien tidak disertai dengan penjelasan aturan pemakaian obat dan petugas instalasi farmasi kurang ramah, serta kurang adanya ruang tunggu untuk pasien yang menebus obat.

Berdasarkan uraian data di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Tumpang Kabupaten Malang dengan tujuan untuk melihat puas atau tidaknya pasien rawat jalan atau keluarga pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan atau keluarga pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tumpang Kabupaten Malang.

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan atau keluarga pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tumpang Kabupaten Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Ilmu Pengetahuan

Digunakan sebagai bahan sumber informasi bagi peneliti terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik pada umumnya tentang pelayanan kefarmasian pada khususnya di puskesmas.

1.4.2 Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman penulis dalam bidang manajemen pelayanan publik dengan objek yang diteliti saat ini yaitu analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan atau keluarga pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tumpang Kabupaten Malang.

1.4.3 Bagi Puskesmas

Sebagai bahan masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan agar memenuhi tingkat kepuasan pasien, sehingga dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya yang bisa diambil dalam menetapkan kebijaksanaan dimasa yang akan mendatang.

1.5 Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah tingkat kepuasan yang terdiri dari *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) dan *Tangible* (Bukti Fisik) pada pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tumpang Kabupaten Malang.

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah peneliti harus tepat memilih waktu pasien atau keluarga pasien untuk mengisi kuesioner.

1.6 Definisi Istilah

1.6.1. Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan pasien adalah suatu perasaan pasien yang timbul setelah membandingkan dengan apa yang dirasakan dengan kinerja layanan kesehatan yang diperoleh.

1.6.2. Pasien Rawat Jalan

Merupakan seseorang yang mendapatkan pelayanan medis berupa observasi, diagnosis, pengobatan rehabilitasi dan pelayanan kesehatan lain tanpa harus dirawat inap.

1.6.3. Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu kegiatan terpadu yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, menyelesaikan masalah obat serta masalah yang berkaitan dengan kesehatan.

1.6.4. Puskesmas

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat

pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Permenkes, 2019).