

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab terkait sediaan farmasi yang bertujuan untuk mencapai hasil yang pasti dan untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Dalam pelayanan kefarmasian, tenaga kefarmasian di setiap fasilitas kesehatan termasuk puskesmas harus menerapkan standar pelayanan kefarmasian dalam menjalankan praktek kefarmasian untuk melakukan kendali mutu dan biaya. Mutu pelayanan kefarmasian adalah pelayanan kefarmasian yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan kepuasan pasien dan keberhasilan dalam terapi.

Keberhasilan terapi suatu penyakit pada pasien dapat tercapai jika tiga faktor penting seperti faktor tenaga kefarmasian, faktor pasien dan faktor obat saling berkontribusi satu sama lain. Faktor tenaga kefarmasian yang berkaitan dengan pelayanan sangat penting karena mempengaruhi kepuasan pasien dan keberhasilan terapi obat.

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap aparat petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat dari jurusan pelayanan itu sendiri (Kurniati, 2013 dalam

Herlinda).

Mutu dan kualitas layanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai ekspektasi konsumen. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Dengan demikian terdapat dua factor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan dan layanan yang di persepsikan/dirasakan (Tjiptono, 2005). Ada beberapa dimensi-dimensi yang digunakan untuk melihat kepuasan pasien di kamar obat yaitu dimensi responsiveness (ketanggapan), reliability (keandalan), empathy (empati), assurance (jaminan), tangibles (bukti langsung). (Zeithaml, Valerie A, Parasuraman, 1994).

Standar pelayanan kefarmasian di puskesmas diatur dalam PMK (Peraturan Menteri Kesehatan) No. 74 Tahun 2016 yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan. Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Pelayanan farmasi ini dikelola oleh instalasi farmasi dibawah pimpinan seorang apoteker yang bertanggung jawab kepada Kepala puskesmas. Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta meningkatnya harapan konsumen akan pelayanan yang lebih baik, telah terjadi perubahan orientasi pelayanan farmasi di puskesmas yang semula berorientasi pada produk menjadi berorientasi pada pasien (Permenkes, 2016).

UPT Puskesmas Gondanglegi merupakan salah satu unit pelayanan

kesehatan masyarakat di Kecamatan Gondanglegi , yang memberikan pelayanan kesehatan pada 4 Desa, diantaranya Desa Penjalinan, Sukosari, Karang Suko, Trunojoyo. UPT Puskesmas Gondanglegi memberikan pelayanan berdasarkan dua kategori diantaranya JKN (BPJS,KIS,ASKES), dan umum. Pada survey pendahuluan dan dari data rekapan resep diketahui bahwa setiap bulan resep yang dilayani di Apotek Puskesmas Gondanglegi cukup banyak. Standar waktu peracikan obat ada 2 tahapan yaitu obat racikan 30 menit dan obat non racikan 15 menit dan Jumlah kunjungan pasien pada Puskesmas Gondanglegi per hari lebih kurang 70 pasien. Dengan demikian jumlah resep yang dilayani oleh 2 TTK dan 1 Apoteker perhari adalah 70 resep. Sehingga pasien dalam jumlah besar tiba di apotek dalam jangka bersamaan mengakibatkan proses pengerjaan resep berjalan lambat. Disamping itu untuk tempat duduk kurang. Oleh karena jumlah pasien yang banyak tiap harinya dengan jumlah pekerja apotek sebanyak 3 orang akan mempengaruhi pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh para petugas farmasi di apotek kepada pasien, maka penting untuk melihat seberapa besar tingkat pelayanan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien di apotek Puskesmas Gondanglegi.

Oleh karena itu, pada penelitian ini peneliti merasa tertarik ingin mengetahui seberapa puas pasien terhadap pelayanan obat yang diberikan di Puskesmas Gondanglegi.

## **1.2 Perumusan Masalah**

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

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gondanglegi Kabupaten Malang.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Gondanglegi (*Reliability*).
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Gondanglegi berdasarkan dimensi ketanggapan (*Responsiveness*).
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Gondanglegi berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*).
- d. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Gondanglegi berdasarkan dimensi empati (*Empathy*).
- e. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Gondanglegi berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*).

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

- a. Bagi instansi terkait sebagai bahan informasi guna meningkatkan pelayanan kefarmasian pada pasien di Puskesmas Gondanglegi.
- b. Sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya terkait dengan pelayanan kefarmasian.

## 1.5 Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang Lingkup dalam penelitian ini adalah penulis melakukan observasi untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gondanglegi. Pelayanan obat yang akan diteliti dalam penelitian ini terdiri dari *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangible* (bukti fisik).

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

## 1.6 Definisi Istilah

1. Tingkat Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapan pada pelayanan obat di Puskesmas Gondanglegi.
2. Pasien puskesmas adalah orang yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan.
3. Pelayanan farmasi adalah pelayanan langsung pada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi.
4. Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan promotif dan preventif. untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya dalam hal ini adalah Puskesmas Gondanglegi.

