

BAB I **PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang

Kesehatan mempunyai peranan besar dalam meningkatkan derajat hidup masyarakat, maka semua negara berupaya menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya. Pelayanan kesehatan ini berarti setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan perseorangan, kelompok ataupun masyarakat (Adisasmito, 2012).

Pelayanan farmasi merupakan salah satu pelayanan kesehatan di Indonesia yang dituntut berubah orientasi dari *drug oriented* menjadi *patient oriented*. Kegiatan pelayanan farmasi yang semula berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi harus diubah menjadi pelayanan yang komprehensif dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Kesembuhan pasien sebesar 25% diharapkan diperoleh dari kenyamanan serta baiknya pelayanan apotek, sedangkan 75% berasal dari obat yang digunakan pasien (Handayani dkk, 2009).

Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektivitas dan kerasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien (Surahman dan Husen, 2011). Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan akan ditentukan dengan melakukan pengukuran persepsi (Pohan, 2007).

Dalam menjamin mutu pelayanan farmasi kepada masyarakat, maka berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1027 tahun 2004 terdapat tiga indikator yang digunakan dalam proses evaluasi mutu pelayanan tersebut yaitu tingkat kepuasan konsumen, dimensi waktu pelayanan obat, dan adanya dokumen prosedur tetap (Ihsan dkk, 2014).

Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien. Sebagai konsekuensi

perubahan orientasi tersebut, apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku untuk dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien (Wiedenmayer dkk, 2006).

Suatu pelayanan kefarmasian juga dikatakan baik apabila lama pelayanan obat dari pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat dan informasi obat diukur dengan waktu dan melakukan kegiatan kefarmasian berdasarkan prosedur tetap yang telah ditetapkan (Mashuda, 2011). Kepuasan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, atau harapan dapat dipenuhi (Supriyanto dan Ernawaty, 2010).

Kepuasan pasien adalah hasil utama yang dapat didefinisikan sebagai sejauh mana kebutuhan individu dan keinginan. Ukuran kepuasan pasien yang digunakan untuk menilai kompetensi penyedia layanan kesehatan dan kualitas perawatan, terutama karena kepuasan yang berkaitan dengan kelangsungan hidup (Schommer dan Kucukarsalan, 1997). Ini adalah tanggung jawab profesional apoteker masyarakat untuk menghargai faktor-faktor yang mengatur aman dan efektif penggunaan obat-obatan, pertanyaan pasien tentang gejala dan faktor yang mempengaruhinya, merekomendasikan produk yang paling sesuai dan bekerja sama dengan dokter dan profesional kesehatan lainnya. Seorang apoteker yang yakin bahwa produk tertentu bisa membahayakan kesehatan masyarakat, memiliki tanggung jawab untuk menolak mengeluarkan produk. Penolakan tersebut, didukung oleh penjelasan yang beralasan dan rasional yang ditawarkan dalam bahasa konsumen dapat mengerti, adalah sebuah kesuksesan dari aspek profesional farmasi masyarakat atas aspek bisnis (Pray, 1996).

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Bertawati, 2013) tentang profil pelayanan kefarmasian dan kepuasan konsumen apotek dikecamatan Adiwerna kota Tegal menunjukkan hasil bahwa pelaksanaan pelayanan kefarmasian di apotek-apotek di Kecamatan Adiwerna menunjukkan bahwa 57,14% tergolong dalam kategori sedang dan 42,86% tergolong dalam kategori baik. Dan tingkat kepuasan konsumen 73,7% konsumen merasa kurang puas terhadap pelayanan konsumen diapotek.

Selanjutnya dari observasi awal yang dilakukan di Puskesmas Tamalate Kota Timur Kota Gorontalo diketahui bahwa sebagian pasien yang merasa kurang puas dengan keramahan pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kefarmasian pada saat melayani pasien. Hal ini dapat diketahui dengan mewawancarai langsung pasien yang ada di Puskesmas Tamalate Kota Timur Kota Gorontalo dan mereka pun bersedia untuk di wawancarai. Sesuai dengan pengalaman penulis, penulis juga merasakan hal yang sama yang dirasakan oleh pasien yang ada di Puskesmas Tamalate Kota Timur Kota Gorontalo terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kefarmasian.

Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen merasa tidak puas terhadap pelayanan tenaga kefarmasian. Oleh sebab itu perlu dilakukan penelitian terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas khususnya Puskesmas di Provinsi Gorontalo dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Dalam hal ini penulis tertarik melakukan penelitian tentang hubungan pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tamalate Kota Timur Kota Gorontalo Tahun 2016.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana hubungan pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tamalate Kota Timur Kota Gorontalo?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tamalate Kota Timur Kota Gorontalo.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan memberi manfaat maupun dapat menjadi pedoman tambahan kepada para apoteker dan tenaga kefarmasian lainnya dalam memberikan pelayanan kefarmasian guna meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan pengetahuan dari peneliti tentang pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien di Puskesmas Tamalate Kota Timur Kota Gorontalo.

2. Bagi Pasien dan Masyarakat

Penelitian ini di harapkan dapat menambah pengetahuan pasien maupun masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian sehingga tercapainya hasil terapi obat, tujuan medis dari terapi obat, serta dapat mengurangi kesalahan dalam penggunaan obat.

3. Bagi Apoteker

Untuk meningkatkan tanggung jawab maupun kinerja dari apoteker maupun tenaga farmasi lainnya dalam hal memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien.