

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam suatu negara kesehatan rakyatnya sangatlah penting guna meningkatkan kesejahteraan rakyat. Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Sehingga setiap masyarakat berhak memperoleh pelayanan kesehatan secara adil, merata dan bermutu yang menjangkau seluruh masyarakat Indonesia (Depkes RI, 2004). Untuk itu, sistem pelayanan kesehatan perlu ditata dengan baik. Adapun bagian penting yang tidak bisa dipisahkan dari pelayanan kesehatan yaitu pelayanan kefarmasian. Kefarmasian merupakan bagian penting dari pengobatan, dimana setelah diagnosa dokter maka dibutuhkan terapi pengobatan guna kesembuhan pasien.

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. Salah satu tempat dilakukannya pelayanan kefarmasian yaitu di puskesmas. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja (Permenkes, 2016).

Pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. 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).

Untuk standar pelayanan farmasi di puskesmas sendiri telah diatur dalam UU Peraturan Menteri Kesehatan No. 74 tentang standar pelayanan kefarmasian di puskesmas. Sehingga dalam pelaksanaannya pelayanan kefarmasian dapat

diterapkan dengan baik, terlebih karena puskesmas merupakan lembaga pertama yang paling dekat serta menjadi tujuan masyarakat dan pasien saat berkaitan dengan kesehatan sehingga puskesmas dituntut mengembangkan inovasi pelayanan yang pada umumnya dimanifestasikan dalam ukuran mutu pelayanan. Adapun tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi Pelayanan Kefarmasian (*pharmaceutical care*) (Permenkes, 2016).

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kefarmasian, banyak hal yang perlu diperhatikan. Salah satu diantaranya yang dianggap mempunyai peranan yang cukup penting adalah mengevaluasi mutu pelayanan kefarmasian. Agar penyelenggaraan pelayanan kefarmasian dapat mencapai standar yang ditentukan. Mutu yang lebih tinggi memungkinkan untuk mengurangi tingkat kesalahan, mengurangi ketidakpuasan pelanggan, mengurangi keharusan memeriksa dan menguji, meningkatkan hasil kapasitas, memberikan dampak utama pada biaya, dan biasanya mutu lebih tinggi biaya lebih sedikit, sehingga puskesmas diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanannya guna tercapainya tujuan tersebut. Dalam mengukur mutu pelayanan kefarmasian, tidak hanya dilihat dari tingkat kepuasan pasien, dimensi waktu, dan prosedur tetap pelayanan kefarmasian saja, melainkan juga daftar tilik pelayanan kefarmasian (Depkes RI, 2006; dalam Hanggara, dkk. 2017)

Mutu pelayanan kefarmasian dapat diukur berdasarkan 3 indikator yaitu kepuasan pasien, *dispensing time* dan prosedur tetap. Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan konsumen tidak akan puas, sebaliknya bila kinerja memenuhi harapan mereka, konsumen akan puas dan konsumen akan sangat puas jika kinerjanya melebihi harapan. Kepuasan konsumen berarti bahwa kinerja suatu barang atau jasa sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan (Kotler, 1997; dalam Aryani, dkk. 2015). *Dispensing time* ialah waktu yang dibutuhkan dari proses penyiapan, penyerahan dan pemberian informasi obat kepada pasien. Sedangkan prosedur tetap atau standar pelayanan

kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian (Permenkes, 2016).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Aryani dkk (2015) untuk evaluasi mutu pelayanan kefarmasian kategori kepuasan pasien, diperoleh nilai keseluruhan disetiap dimensinya yaitu nilai korelasi *reliability* sebesar 0,90, *responsiveness* sebesar 0,84, *emphaty* sebesar 0,87, *tangible* sebesar 0,74 dan *assurance* sebesar 0,89, dimana dimensi yang mendapatkan nilai korelasi tertinggi adalah dimensi *reliability* (kehandalan). Secara keseluruhan berdasarkan penilaian responden, disimpulkan bahwa pelayanan kefarmasian sudah cukup memenuhi harapan pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Wibowo dkk (2015) terkait pelayanan kefarmasian dengan indikator kepatuhan terhadap protap, dan rata-rata waktu penyiapan obat di puskesmas. Evaluasi terkait kepatuhan terhadap protap, diperoleh hasil bahwa masing-masing puskesmas telah membuat protap pelayanan kefarmasian. Dimana dari 8 puskesmas hanya 1 yang menjalankan prosedur tetap dengan baik dan lainnya sudah memiliki protap tetapi belum dilaksanakan sepenuhnya. Untuk rata-rata waktu penyiapan obat di puskesmas memiliki standar waktu obat non racik <20 menit dan obat racikan <40 menit, hasil yang diperoleh semua puskesmas telah sesuai standar waktu yang ditetapkan yaitu rata-rata obat racikan 7 menit dan obat non racikan 4 menit.

Di puskesmas Hulonthalangi rata-rata kunjungan pasiennya yaitu sebanyak  $\pm 70$  orang/hari, jumlah resep racikan rata-rata  $\pm 20$  resep/hari. Adapun untuk prosedur tetap pelayanan kefarmasian di puskesmas telah diatur dalam SOP (standar operasional prosedur) yang berlaku di puskesmas Hulonthalangi. Adapun untuk tenaga farmasi di puskesmas ini sangatlah kurang yakni hanya memiliki satu apoteker penanggung jawab tanpa didampingi asisten atau tenaga teknis kefarmasian. Dalam memberikan pelayanan apoteker terkadang digantikan atau dibantu oleh tenaga kesehatan lain, hal ini tentu saja berpengaruh dalam pelayanan kefarmasian dan melanggar peraturan Permenkes nomor 74 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di puskesmas. Untuk waktu pelayanan resep, puskesmas Hulonthalangi telah menetapkan batas waktu sesuai yang diatur dalam SOP kefarmasian puskesmas yaitu resep racikan 30 menit dan resep non racikan 15

menit. Namun dalam prakteknya terkadang obat diberikan melebihi batas waktu tersebut. Terkait permasalahan ini maka perlu dilakukan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian yang meliputi kepuasan pasien, *dispensing time* dan SOP kefarmasian.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas Hulonthalangi kota Gorontalo?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas Hulonthalangi guna melihat tingkat ketercapaian dan sebagai tolak ukur perbaikan pelayanan kefarmasian.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Berdasarkan tujuan umum di atas maka tujuan khusus dilakukannya evaluasi mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas yaitu:

1. Mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Hulonthalangi.
2. Mengukur waktu *dispensing time* apakah telah sesuai standar waktu tunggu resep (resep non racik < 20 menit dan resep racikan < 40 menit) di puskesmas Hulonthalangi.
3. Mengetahui apakah puskesmas Hulonthalangi telah menjalankan standar operasional pelayanan kefarmasian dengan baik.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi Peneliti**

1. Penelitian ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mengetahui cara mengevaluasi pelayanan kefarmasian
2. Penelitian ini membantu peneliti untuk lebih memahami tugas seorang tenaga teknis kefarmasian dan apoteker khususnya terkait pelayanan kefarmasian di puskesmas yang telah tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 74 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di puskesmas.

#### **1.4.2 Bagi Puskesmas Hulonthalangi**

Sebagai input atau bahan masukan untuk perbaikan kualitas atau mutu pelayanan kefarmasian guna meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian baik itu dari segi kepuasan pasiennya, *dispensing time*, dan Prosedur tetap yang ada di puskesmas Hulonthalangi sehingga dimasa mendatang dapat membantu untuk menentukan langkah-langkah yang dapat diambil dalam pengambilan kebijaksanaan.

#### **1.4.3 Bagi Masyarakat**

1. Masyarakat dapat memberikan tanggapannya yang mungkin tidak bisa dikatakan secara langsung terkait pelayanan kefarmasian di puskesmas Hulonthalangi.
2. Dengan adanya evaluasi mutu maka masyarakat akan mendapatkan pelayanan kefarmasian yang lebih baik dari pada sebelumnya.