

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era Jaminan Kesehatan Nasional saat ini pembangunan kesehatan dibidang obat, antara lain bertujuan untuk menjamin tersedianya obat dan penggunaan obat secara rasional. Pemerintah berkewajiban menyediakan fasilitas kesehatan seperti puskesmas yang tersebar di seluruh Indonesia dan sumber daya kesehatan. Puskesmas merupakan bagian dari Sistem Kesehatan Nasional dimana kedudukannya adalah sebagai sarana pelayanan kesehatan (perorangan dan masyarakat) strata pertama (Lubis dan Astuti, 2018). Puskesmas juga merupakan unit pelaksana tingkat pertama serta ujung tombak dari pembangunan kesehatan di Indonesia yang secara teknis bertanggung jawab menyelenggarakan program-program kesehatan di wilayah kerjanya.

Puskesmas adalah fasilitas kesehatan layanan pertama dalam bidang kesehatan dasar. Puskesmas dituntut untuk lebih bermutu sesuai dengan masalah kesehatan masyarakat yang potensial berkembang di wilayah kerjanya masing-masing. Dengan jangkauannya yang luas sampai pelosok desa, pelayanan Puskesmas yang bermutu akan menjadi salah satu faktor penentu upaya peningkatan status kesehatan masyarakat (Stevani, dkk, 2018). Dengan semakin berkembangnya masyarakat kelas menengah maka tuntutan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu juga meningkat. Sehingga untuk menghadapi hal itu diupayakan suatu program menjaga mutu pelayanan kesehatan dengan tujuan antara lain memberikan kepuasan kepada masyarakat.

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 (Ihsan dkk, 2014). Kesembuhan pasien sebesar

25% diharapkan diperoleh dari kenyamanan serta baiknya pelayanan apotek, sedangkan 75% berasal dari obat yang digunakan pasien.

Kegiatan pelayanan farmasi yang tadinya hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi harus diubah menjadi pelayanan yang komprehensif dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Dua puluh lima persen kesembuhan pasien diharapkan diperoleh dari kenyamanan serta baiknya pelayanan apotek, sedangkan 75% berasal dari obat yang digunakan pasien (Haeria, 2017).

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 (Anggaeni, 2018). Pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

PMK RI nomor 30 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di puskesmas bertujuan meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan 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. Oleh karena itu menurut peneliti, penerapan dan pelaksanaan upaya kesehatan dalam kebijakan dasar puskesmas yang sudah ada selama ini sangat beragam antara daerah satu dengan daerah lain, namun secara keseluruhan belum menunjukkan hasil yang optimal

Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan, serta proses pemberian pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan mutu oleh faktor-faktor tersebut termasuk sumber daya manusia dan profesionalisme diperbolehkan agar pelayanan kesehatan yang bermutu, pasien puas dengan pelayanan yang diterima dan

pemerataan pelayanan kesehatan dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat (Bustami, 2011). 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).

Puskesmas adalah fasilitas kesehatan layanan pertama dalam bidang kesehatan dasar. Puskesmas dituntut untuk lebih bermutu sesuai dengan masalah kesehatan masyarakat yang potensial berkembang di wilayah kerjanya masing-masing. Dengan jangkauannya yang luas sampai pelosok desa, pelayanan Puskesmas yang bermutu akan menjadi salah satu faktor penentu upaya peningkatan status kesehatan masyarakat (Muninjaya, 2011). Dengan semakin berkembangnya masyarakat kelas menengah maka tuntutan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu juga meningkat. Sehingga untuk menghadapi hal itu diupayakan suatu program menjaga mutu pelayanan kesehatan dengan tujuan antara lain memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Kepuasan pasien merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan sebuah institusi. Hal tersebut tentu akan memberikan informasi terhadap kesuksesan pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien

yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki (Muninjaya, 2011). Sehingga dapat disimpulkan kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Kepuasan pasien dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke puskesmas yang sama.

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya (Stevani dkk, 2018). Untuk menciptakan kepuasan pasien

puskesmas harus menciptakan dan mengolah suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian adalah upaya penting yang harus dilakukan untuk melihat perubahan-perubahan yang terjadi dan menyiapkan strategi atau rencana terstruktur dalam pengembangan pelayanan kefarmasian yang inovatif (Nikmatuzaroh dan Maziyyah, 2014). Selain itu, menurut peneliti, evaluasi kepuasan pasien juga dapat dilakukan untuk menilai program pelayanan pasien dengan lebih baik dan memaksimalkan kapasitas profesional di sarana pelayanan kesehatan pada tingkat lokal maupun nasional.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Gobel (2017) didapatkan hasil penjaminan mutu (*quality assurance*) pada kualitas peralatan dan jaminan keselamatan pelayanan kefarmasian di Apotik Anugerah Ipilo terdapat 7 pertanyaan (70%) memiliki kriteria sangat baik, 3 pertanyaan (30%) memiliki kriteria baik. Penjaminan mutu (*quality assurance*) pada proses pelayanan kefarmasian di Apotik Anugerah Ipilo terdapat 4 pertanyaan (40%) memiliki kriteria sangat baik, 1 pertanyaan (10%) memiliki cukup baik dan 5 pertanyaan (50%) memiliki kurang baik. Apotik hanya menitikberatkan pada administrasi dan pengelolaan obat semata bukan pada pelayanan kefarmasian secara menyeluruh, disamping itu karena Apotik Anugerah Ipilo lebih mengutamakan fungsi ekonomi (bisnis) daripada fungsi sosialnya yang mana apotik dituntut untuk mendapatkan keuntungan/laba dalam menjalankan usahanya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Antogia (2015) didapatkan hasil bahwa jaminan mutu (*quality assurance*) internal dalam pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Toto Kabila telah sesuai dengan standar *quality assurance* utamanya dalam aspek struktur organisasi, ukuran kaulitas dan jaminan keselamatan serta distribusi obat dengan nilai keseluruhan berada pada kriteria sesuai (48%), cukup sesuai (27%) dan tidak sesuai (25%).

Pada survey pendahuluan dan dari data rekapan resep diketahui bahwa setiap bulan resep yang dilayani di Puskesmas Kota Utara cukup banyak. Banyaknya resep yang dilayani, membuat petugas apotek kewalahan dan lama dalam memberikan obat.

Hal ini membuat banyak pasien mengeluh kepada petugas apotek karena menunggu hingga berjam-jam. Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi efektivitas terapi, dimana salah satunya dapat dilihat dari tingkat kepuasan konsumen yang menggambarkan mutu pelayanan di apotek tersebut.

Puskesmas Kota Utara merupakan sebuah institusi pelayanan publik yang memberi pelayanan obat-obatan lewat kerja apotek di Puskesmas. Apotek tersebut melayani seluruh keperluan obat baik dari poli rawat jalan maupun rawat inap. Diperoleh informasi bahwa tidak semua resep yang masuk di apotek ini dapat dilayani seringkali terjadi kekosongan obat yang dibutuhkan di apotek. Sebagai akibat dari kondisi ini diperlukan biaya tambahan untuk pergi ke apotek yang lain sehingga pelayanan kefarmasian dinilai oleh pasien kurang memuaskan.

Penelitian ini dilakukan mengingat penjaminan mutu pada Pelayanan Kefarmasian di puskesmas Kota Utara belum terlalu nampak dalam hal standar pelayanan kefarmasian. Penjaminan mutu yang meliputi belum tersedianya standar operasional prosedur dalam pemeriksaan resep, pengelolaan sediaan farmasi, belum adanya kotak saran dalam pelayanan kefarmasian di apotik, pelayanan informasi obat. Dampak dari tidak dilaksanakannya kegiatan pelayanan kefarmasian di puskesmas Kota Utara dapat mengakibatkan terjadinya kesalahan pengobatan dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti memandang perlu dilakukan penelitian Studi tentang Penjaminan Mutu (*Quality Assurance*) dalam pelayanan kefarmasian di puskesmas Kota Utara. Hal ini dikarenakan pentingnya mengevaluasi pelayanan kefarmasian secara berkala guna menjamin kelayakan serta kualitas mutu pelayanan kefarmasian di apotek. Selain itu Data dari Dinas Kesehatan Provinsi Gorontalo tahun 2017, persentase ketersediaan obat dan vaksin Kota Gorontalo terendah kedua dimana Kabupaten Bone Bolango sebesar 98%, Kabupaten Pohuwato sebesar 95%, Kabupaten Gorontalo sebesar 75%, Kabupaten Boalemo sebesar 65%, Kota Gorontalo sebesar 58% dan Kabupaten Gorontalo Utara sebesar 51% (Dinas Kesehatan Provinsi Gorontalo, 2017).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana studi tentang penjaminan mutu (*quality assurance*) dalam pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kota Utara Tahun 2019?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui penjaminan mutu (*quality assurance*) dalam Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kota Utara Tahun 2019.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan kepada peneliti mengenai profil penerapan standar pelayanan kefarmasian di puskesmas dan kepuasan pasien.

### **1.4.2 Bagi Puskesmas Kota Utara**

Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi Puskesmas agar senantiasa menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan kefarmasiannya.