

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan sebagai hak asasi manusia harus diwujudkan dalam bentuk pemberian berbagai pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat melalui penyelenggaraan pembangunan kesehatan yakni upaya yang dilaksanakan oleh seluruh komponen bangsa yang bertujuan agar dapat meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas merupakan pelayanan yang menyeluruh meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Pelayanan kesehatan tersebut ditujukan untuk semua masyarakat dengan tidak membedakan golongan umur maupun jenis kelamin, sejak dalam kandungan sampai tutup usia.

Puskesmas adalah salah satu fasilitas terpenting untuk pelayanan kesehatan masyarakat di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis resmi kabupaten/kota yang bertanggung jawab untuk mengatur pengembangan kesehatan di wilayah kerja (Depkes, 2011). Dalam melaksanakan upaya kesehatan masyarakat yang ada di puskesmas perlu ditunjang oleh adanya pelayanan kefarmasian yang bermutu. Pelayanan kefarmasian yang ada di Puskesmas meliputi 2 (dua) kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan Sediaan farmasi dan bahan Medis Habis Pakai serta kegiatan pelayanan farmasi klinik. Pelayanan kefarmasian harus didukung oleh sumber daya manusia dan sarana dan prasarana.

Menurut permenkes No.74 Tahun 2016 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. Layanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor yang menarik minat konsumen terhadap pembelian obat di apotek. Pelayanan kefarmasian meliputi penampilan, apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat dan kecepatan pelayanan. Pelayanan farmasi merupakan salah satu pelayanan kesehatan

di puskesmas yang diharapkan memenuhi standar pelayanan minimal. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 74 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di puskesmas pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Penyelenggara pelayanan kefarmasian di puskesmas dilakukan pada unit pelayanan berupa ruang farmasi yang di pimpin oleh seorang apoteker sebagai penanggung jawab. Muninjaya yang dikutip oleh Efendi (2014), mengatakan bahwa puskesmas dituntut agar lebih meningkatkan mutu yang sesuai dengan masalah kesehatan pada masyarakat yang berkembang diwilayah tempat kerjanya, dengan jangkauan yang luas sampai pada pelosok desa agar pelayanan mutu di puskesmas akan menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan status kesehatan pada masyarakat.

Upaya yang perlu dilakukan dalam mewujudkan pelayanan farmasi sesuai standar yang dilakukan semaksimal mungkin dengan senantiasa mengedepankan tanggung jawab profesi (*pharmaceutical care*) dalam upaya peningkatan kualitas hidup pasien, hal penting yang harus dilakukan adalah dengan membangun pelayanan kefarmasian yang lebih baik agar bisa dirasakan oleh masyarakat secara umum, karena kualitas layanan adalah hak mutlak yang harus diperoleh masyarakat (Stevani dkk, 2018). Salah satu harapan pasien saat datang ke unit pelayanan kesehatan adalah mendapat kepuasan terhadap pelayanan yang diterimanya. Kepuasan pasien menjadi tolak ukur dalam mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pasien akan dapat memperoleh kepuasan dari pelayanan yang diberikan jika pelayanan tersebut lebih dari harapan pasien. Oleh karena itu, perlu diperhatikan kualitas pelayanan kesehatan untuk memberikan kepuasan kepada pasien.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Stevani, 2018) didapatkan hasil tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Doi-doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru pada tahun 2016 dalam kategori puas. Hal ini merupakan wujud dari penerapan standar pelayanan kefarmasian yang diterapkan dengan baik di Puskesmas Doi-doi. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Murni dkk (2020) didapatkan hasil bahwa pengkajian resep, pelayanan

informasi obat, konseling, monitoring efek samping obat, pemantauan terapi obat, evaluasi penggunaan obat berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien di Puskesmas Belawan Kota Medan. Variabel yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Belawan Kota Medan adalah variabel pelayanan informasi obat.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa masih ada beberapa pasien yang belum merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Dungaliyo dan Puskesmas Tabongo. Hal ini dikarenakan masih ada beberapa pelayanan yang belum memenuhi standar pelayanan farmasi klinik, seperti komponen resep yang belum lengkap, belum meratanya pemantauan dan pelaporan efek samping obat serta pemantauan terapi obat, dan evaluasi penggunaan obat. Hal ini tentunya akan berpengaruh terhadap mutu pelayanan kefarmasian yang diterima oleh pasien sehingga berpengaruh juga terhadap tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian diatas maka alasan peneliti untuk melakukan penelitian analisis perbedaan kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi klinik di Puskesmas Dungaliyo dan Puskesmas Tabongo Kabupaten Gorontalo, yaitu untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi klinik di puskesmas yang memiliki apoteker dan puskesmas yang tidak memiliki apoteker. Hal ini dikarenakan masih adanya puskesmas yang tenaga teknis kefarmasiannya belum mencukupi. Sehingga ada beberapa kegiatan pelayanan farmasi klinik yang belum terlaksana. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kefarmasian khususnya pelayanan farmasi klinik di puskesmas. Selain itu belum adanya penelitian yang dilakukan mengenai analisis perbedaan kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi klinik di Puskesmas Dungaliyo dan Puskesmas Tabongo Kabupaten Gorontalo.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah ada perbedaan kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi klinik di puskesmas yang memiliki apoteker (Puskesmas Dungaliyo) dan puskesmas yang tidak memiliki apoteker (Puskesmas Tabongo).

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan secara umum dari penelitian yaitu mengetahui perbedaan kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi klinik di puskesmas yang memiliki apoteker (Puskesmas Dungaliyo) dan puskesmas yang tidak memiliki apoteker (Puskesmas Tabongo).

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi klinik di puskesmas yang memiliki apoteker (Puskesmas Dungaliyo).
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi klinik di puskesmas yang tidak memiliki apoteker (Puskesmas Tabongo).
3. Menganalisis perbedaan kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi klinik di puskesmas yang memiliki apoteker (Puskesmas Dungaliyo) dan puskesmas yang tidak memiliki apoteker (Puskesmas Tabongo).

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademik

Diharapkan hasil penelitian ini menjadi tambahan kepustakaan yang sudah ada sebelumnya dan bisa membantu adik-adik mahasiswa yang mengambil penelitian pelayanan kefarmasian.

1.4.2 Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan pengetahuan dari peneliti tentang penerapan Pelayanan Kefarmasian di puskesmas Kabupaten Gorontalo.