

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan yang memelihara dan meningkatkan kesehatan, serta dirancang untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Puskesmas merupakan sarana pelayanan kesehatan yang esensial untuk pemeliharaan kesehatan, promosi kesehatan (promosi), pencegahan penyakit (prevention), penyembuhan penyakit (curing) dan pemulihan kesehatan (rehabilitasi) secara menyeluruh, terpadu dan berkelanjutan. Konsep penyatuan tenaga kesehatan menjadi pedoman dan pedoman bagi seluruh fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia, termasuk Puskesmas (Permenkes RI, 2016).

Peningkatan kinerja pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas didasarkan pada perkembangan kebijakan yang ada di berbagai sektor. Adanya kebijakan otonomi daerah dan desentralisasi juga dibarengi dengan penguatan kekuasaan daerah dalam merumuskan berbagai kebijakan. Saat ini pelaksanaan dan pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas bervariasi yang berdasarkan kebijakan setiap wilayah, namun belum menunjukkan hasil yang terbaik secara keseluruhan (Permenkes RI, 2016).

Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas ialah satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari penerapan upaya kesehatan, yang berfungsi berarti dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan untuk warga. Pelayanan Kefarmasian

di Puskesmas wajib menunjang 3 guna pokok Puskesmas, ialah selaku pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan warga, serta pusat pelayanan kesehatan strata awal yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan serta pelayanan kesehatan warga (Permenkes RI, 2016).

Pelayanan kefarmasian ialah aktivitas yang terpadu dengan tujuan mengenali, menghindari serta menuntaskan permasalahan obat serta permasalahan yang berhubungan dengan kesehatan. Tuntutan penderita serta warga hendak kenaikan kualitas pelayanan kefarmasian, mewajibkan terdapatnya ekspansi dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) jadi paradigma baru yang berorientasi pada penderita (*patient oriented*) dengan filosofi Pelayanan Kefarmasian (*pharmaceutical care*) (Permenkes RI, 2016).

Standar pelayanan kesehatan di Puskesmas ditetapkan pada acuan pelaksanaan pelayanan kefarmasian di Puskesmas untuk keberhasilan penerapan standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas. Hal ini membutuhkan komitmen dan kerjasama dari semua pemangku kepentingan terkait. Layanan farmasi Puskesmas diharapkan membaik dan pasien dapat merasakan manfaatnya dan komunitas yang pada akhirnya dapat meningkatkan citra Puskesmas dan kepuasan pasien atau masyarakat (Permenkes RI, 2016).

Tingkat kepuasan pasien diukur dari 5 dimensi SERVQUAL yakni dimensi kehandalan (*reliability*) terkait pemberian informasi obat oleh pasien, ketanggapan (*responsiveness*) terkait kecepatan pelayanan resep, jaminan (*assurance*) kelengkapan obat dan harga obat, empati (*emphaty*) yakni

keramahan petugas kefarmasian terhadap pasien dan bukti fisik (*tangible*) merupakan kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu serta petugas kefarmasian (Siagian, 2019).

Berdasarkan penelitian (Prihandiwati *et al.*, 2018) tentang pelayanan apoteker di puskesmas menunjukkan hasil 372 pasien puas dengan respon apoteker sehingga masuk dalam kategori kepuasan sebanyak 73,2%. Hasil indikator menunjukkan Keramahan apoteker 73,29% puas, Kelengkapan obat diperoleh 66,03% hasil memuaskan, kenyamanan ruang tunggu pasien sebesar 67,56% dalam kategori puas. Ketersediaan lembar informasi kesehatan dan memberikan hasil sebesar 64,33% dalam kategori puas. Dengan demikian rata-rata kepuasan pasien di Puskesmas Banjarmasin adalah 68,03% dalam kategori puas.

Puskesmas Tiudan merupakan unit pelayanan kefarmasian pertama yang berpusat pada fasilitas kefarmasian. Pelayanan kesehatan yang berkualitas berkaitan dengan kepuasan pasien sebagai pelanggan guna mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, kinerja Puskesmas Tiudan harus dievaluasi, dan juga memiliki visi dan misi sesuai visi Pemerintah Kabupaten Tulungagung adalah terwujudnya masyarakat di wilayah kerja UPT Puskesmas Tiudan yang sehat, mandiri dan berkeadilan". Misi Puskesmas Tiudan adalah

1. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berkualitas
2. Mendorong individu, keluarga, kelompok masyarakat untuk berperilaku hidup bersih dan sehat
3. Menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan

4. Memberdayakan individu, keluarga, kelompok masyarakat untuk mandiri hidup sehat
5. Motto Puskesmas Tiudan

“Kesehatan Anda dambaan Kami” Janji Layanan Puskesmas Tiudan “Kami Siap Melayani Anda Dengan Ramah dan Nyaman” Budaya Kerja/Tata Nilai “CERIA (Cermat, Efektif/Efisien, Responsif, Inovatif, Akuntabel)

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mempelajari kepuasan pasien terhadap pelayanan pengobatan apotek rawat jalan di Puskesmas Tiudan kabupaten Tulungagung.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan Puskesmas Tiudan Kabupaten Tulungagung berdasarkan 5 dimensi yaitu dimensi ketanggapan (*responseveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangible*)?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Tiudan, Kabupate Tulungagung pada bulan Juli 2022.

2. Tujuan Khusus

Mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi rawat jalan berdasarkan 5 dimensi terdiri dari dimensi *responsiveness* (ketanggapan), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *assurance* (jaminan), dimensi *emphaty* (keramahan) dan dimensi *tangibles* (bukti fisik) di Puskesmas Tiudan Kabupaten Tulungagung pada bulan Juli tahun 2022.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Puskesmas

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dan informasi bagi tenaga kesehatan dalam usaha perbaikan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.

2. Bagi Institusi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi untuk digunakan sebagai ilmu pengetahuan tentang kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi di Puskesmas.

3. Bagi Peneliti

Sebagai gambaran untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai tingkat kepuasan khususnya tentang manajemen pelayanan kefarmasian.