

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perbaikan kondisi kesehatan di Indonesia tidak terlepas dari peran pemerintah, seluruh tenaga kesehatan dan masyarakat. Perbaikan kondisi kesehatan dapat diwujudkan dengan cara memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat, di seluruh wilayah Indonesia. Puskesmas atau Pusat Kesehatan Masyarakat adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Menurut Permenkes RI No. 75 Tahun 2014, Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Pelayanan Kefarmasian dapat berupa penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik. Pelayanan kefarmasian akan berorientasi kepada pelayanan pasien yang bermutu dan optimal. Pelayanan kefarmasian yang dapat dilakukan di apotek diantaranya adalah pemberian informasi penggunaan obat. Pelayanan dan penyerahan obat berdasarkan atas resep dokter dilakukan oleh apoteker (Permenkes, 2016).

Kepuasan konsumen sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja berada dibawah

harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi (Priyoto, 2017).

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap aparat petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat dari jurusan pelayanan itu sendiri (Kurniati, 2013).

Standar pelayanan kefarmasian dipuskesmas diatur dalam PMK (Peraturan Menteri Kesehatan) No 74 Tahun 2016 yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan. Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Pelayanan farmasi ini dikelola oleh instansi farmasi dibawah pimpinan seorang apoteker yang bertanggung jawab kepala Kepala Puskesmas. Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta meningkatnya harapan konsumen akan pelayanan farmasi di puskesmas yang semula berorientasi pada produk menjadi berorientasi pada pasien (Permenkes, 2016).

Puskesmas Gambut adalah salah satu puskesmas yang terdapat di kabupaten Banjar dengan jumlah 49 orang ASN, 14 orang PTT dan 20 orang TKS yang terdiri dari perawat, bidan, gizi, dokter umum, dokter gigi, perawat gigi, kesling, promkes, farmasi dan petugas administrasi. Pelayanan di Puskesmas Gambut meliputi : UGD, loket pendaftaran, poli umum, poli

KIA, apotek, laboratorium, ruang kesling, poli MTBS, poned/ruang persalinan, poli gigi, ruang gizi, ruang pemeriksaan gigi dan mulut, imunisasi, ruang DBD, diare, TB, kusta dan ISPA.

Hasil survei awal yang peneliti lakukan pada tanggal 13 November 2019, didapatkan bahwa masih ada pasien yang kurang mengerti instruksi pemakaian obat. Hasil wawancara dengan 10 orang pasien yang mengunjungi Puskesmas Gambut menyebutkan bahwa mereka merasa kurang terpenuhi harapannya terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan. Berdasarkan studi literatur tersebut, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek UPT Puskesmas Gambut Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar.

1.2 Rumusan Masalah

“Bagaimana Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Gambut Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek UPT Puskesmas Gambut Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Aspek Akademis

Memberikan pengetahuan yang berhubungan dengan kepuasan masyarakat pada pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Gambut dengan kenyataan di lapangan dibandingkan teori-teori yang diterima di bangku kuliah.

1.4.2 Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Dapat digunakan sebagai bahan bacaan di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Banjarmasin dan sebagai bahan masukan bagi

mahasiswa yang akan melakukan penelitian selanjutnya, memperluas dan memperdalam khazanah ilmu pengetahuan khususnya dalam hal meningkatkan pelayanan kefarmasian.

1.4.3 Aspek Praktis

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi seluruh Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian guna meningkatkan kepuasan pasien dalam hal pelayanan kefarmasian.