

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dana atau masyarakat (Permenkes RI, No 43 Tahun 2019).

Badan Kesehatan Dunia (WHO) telah menetapkan bahwa kesehatan merupakan investasi, hak, dan kewajiban setiap manusia. Kutipan tersebut tertuang dalam Undang-Undang No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya mengingat pentingnya pelayanan kesehatan bagi setiap penduduk, menjadikan sebuah puskesmas mempunyai peranan yang penting dalam menjawab kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan haruslah dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya oleh orang perorang, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan masyarakat. Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal, maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satunya ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat ditingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) yang merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kabupaten/Kotamadya dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten/kotamadya bersangkutan (Permenkes RI, No 74 Tahun 2016).

Penyelenggaraan puskesmas harus memperhatikan prinsip-prinsip seperti: paradigma sehat, pertanggung jawaban wilayah, kemandirian masyarakat, ketersediaan akses pelayanan kesehatan, teknologi tepat guna, dan keterpaduan dan kesinambungan. Prinsip pertanggung jawaban wilayah menjadi salah satu prinsip yang harus dilaksanakan oleh puskesmas, yaitu puskesmas menggerakkan dan bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Wilayah kerja puskesmas meliputi wilayah kerja administratif, yaitu satu kecamatan, atau sebagai wilayah kecamatan. (Permenkes RI, No 43 Tahun 2019).

Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kerasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien. Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi pada produk obat, menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (Bertawati, 2013).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan. Jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka

diperlukannya survei tingkat kepuasan pasien. Menurut Prasuraman *et al.*(2011), ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama *ServQual*. Kelima dimensi tersebut meliputi kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), keyakinan (*Confidence*), empati (*Emphaty*) dan bukti langsung (*Tangible*) (Daulay, 2015).

Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. 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 RI, Nomor 74 Tahun 2016). Standar kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas meliputi pengelolaan obat dan bahan medis habis pakai serta pelayanan farmasi klinik. Pelayanan farmasi klinik meliputi pengkajian resep, penyerahan obat dan pemberian informasi obat, pelayanan informasi obat (PIO), konseling, ronde/visite pasien ada puskesmas rawat inap, pemantauan dan pelaporan efek samping obat (Isbandono, 2018).

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Mewujudkan hal tersebut, maka dibentuk suatu fasilitas pelayanan kesehatan yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotive, preventif, kuratif maupun rehabilitative yang dilakukan pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat. Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut 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 (Permenkes RI, Nomor 74 Tahun 2016).

Mengukur tingkat kepuasan pasien artinya kita ikut serta dalam perbaikan pelayanan kesehatan yang diharapkan masyarakat khususnya pasien yang berobat di puskesmas. Pelayanan kefarmasian mencakup pelayanan penyerahan resep yang diberikan oleh dokter, Tugas seorang tenaga kefarmasian harusnya tidak hanya mencakup pelayanan resep tetapi juga memberikan informasi yang lengkap mengenai obat yang diberikan sehingga selain tercapai kepuasan pasien juga tercapai tujuan dari pengobatan yang diberikan (Munawaroh, 2016).

Berdasarkan uraian diatas maka perlu dilakukan review artikel dan jurnal mengenai gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas, baik untuk pasien umum maupun peserta JKN/BPJS. *Review* artikel dan jurnal ini perlu dilakukan agar diketahui dimana letak permasalahan pelayanan kefarmasian yang ada di Puskesmas, untuk pengembangan pelayanan kefarmasian kedepannya dan sebagai bahan referensi untuk peningkatan akreditasi puskesmas kedepannya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas?

## **1.3 Tujuan Umum**

Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas.

#### **1.4 Tujuan Khusus**

- 1.4.1 Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas.
- 1.4.2 Untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir sebagai syarat kelulusan.

#### **1.5 Manfaat**

##### 1.5.1 Manfaat bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan hasil pengamatan ini dapat sebagai masukan dan bahan acuan untuk meneliti lebih lanjut tentang gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas.

##### 1.5.2 Manfaat bagi Puskesmas

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan evaluasi dalam meningkatkan kepuasan pelayanan kefarmasian.

##### 1.5.3 Manfaat bagi Pasien

Sebagai pengetahuan pelayanan kefarmasian di Puskesmas.