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,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 dalam 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. Penyelenggara 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,2016).

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. keluhan dari pasien merupakan indikasi ketidakpuasan pelayanan yang diterima. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan. keluhan pasien dapat dijadikan sebagai informasi untuk memperbaiki atau meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan secara terintegrasi dengan mutu pelayanan kesehatan Puskesmas 9 Nopember dan secara berkesinambungan. Salah satu upaya untuk mengukur kualitas pelayanan adalah dengan melakukan survei kepuasan pasien

Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. 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).

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).

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas 9 Nopember ?

1.3. Tujuan

Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas 9 Nopember.

1.4. Manfaat

1.1.1 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 9 Nopember.

1.1.2 Manfaat bagi Puskesmas

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

1.1.3 Manfaat bagi Pasien

Sebagai pengetahuan pelayanan kefarmasian di Puskesmas 9 Nopember .