

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Puskesmas berdasarkan Kepmenkes Nomor 75/MENKES/I/2014 adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan kepada masyarakat, yang lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas bertujuan sebagai pusat pemberdayaan masyarakat, pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang meliputi pelayanan kesehatan individu dan pelayanan kesehatan masyarakat, dan pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan (Prihandiwati, 2018 ). Dari jumlah total 9.655 Puskesmas di Indonesia, 3.317 tergolong Puskesmas rawat inap, dan sisanya sebanyak 6.338 tergolong Puskesmas non rawat inap dengan total apoteker di Puskesmas keseluruhan hanya sejumlah 1.539 orang (Lian Hanggara, 2017).

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas menyebutkan bahwa pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berperan dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Pengelolaan sediaan farmasi salah satu bagian dari kegiatan pelayanan kefarmasian di Puskesmas. Pengelolaan obat dan bahan medis habis pakai di Puskesmas meliputi perencanaan kebutuhan, permintaan, penerimaan, penyimpanan, pendistribusian, pengendalian, Administrasi (pencatatan,

pelaporan, dan pengarsipan), serta pemantauan dan evaluasi pengelolaan. Kegiatan pengelolaan yang bertujuan untuk menjamin ketersediaan dan keterjangkauan sediaan farmasi dan bahan habis pakai yang efektif, efisien, dan rasional dan melaksanakan pengendalian mutu pelayanan (Kemenkes RI, 2016). Oleh karena itu, pelayanan kefarmasian yang tepat, objektif, dan komprehensif sangat diperlukan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat (Prihandiwati, 2018).

Mutu yang lebih tinggi memungkinkan untuk mengurangi tingkat kesalahan, ketidakpuasan pelanggan, memberikan dampak utama pada biaya, mutu lebih tinggi biaya lebih sedikit, sehingga Puskesmas sangat diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanannya untuk tercapainya tujuan tersebut (Lian Hanggara, 2017). Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien, oleh karena itu apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap pilihannya sendiri. Untuk menciptakan kepuasan pasien puskesmas harus mengolah suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya (Stevani, 2018).

Kepuasan pasien tercapai apabila kenyataan lebih besar dari harapan, dan sebaliknya pasien tidak puas apabila harapan lebih besar dari kenyataan (Nuswantari, 2013). Berdasarkan penelitian (Prihandiwati, 2018) tentang tingkat kepuasan pasien Puskemas Pekauman Banjarmasin terhadap pelayanan kefarmasian yaitu sebagai berikut : *Reliability* (Kehandalan) 68.72% dan 66,03% = puas, *Responsiveness* (Daya Tanggap) 73,20% = puas,

*Assurance* (Jaminan) 65,94% = puas, *Emphaty* (Kepedulian) 73,29 % = puas, *Tangibles* (Bukti Fisik) 65,23 %, 67,56% dan 64,33 = puas. Disebutkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pekauman Banjarmasin termasuk kategori puas (68,03%) berdasarkan indikator tingkat kepuasan pasien.

Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila pemberian jasa pelayanan kesehatan dari Puskesmas kepada pasien sesuai dengan apa yang diharapkan pasien. Oleh karena dengan berbagai faktor, yaitu seperti perbedaan persepsi yang diharapkan pasien dengan pemberi jasa pelayanan kesehatan, maka jasa yang diterima berbeda dari persepsi pasien (Prihandiwati, 2018). Upaya yang perlu dilakukan untuk mewujudkan pelayanan kefarmasian sesuai standar harus dilakukan semaksimal mungkin dengan cara senantiasa mengutamakan tanggung jawab profesi (*pharmaceutical care*) dalam suatu upaya peningkatan kualitas hidup pasien, karena kualitas layanan adalah suatu hak mutlak yang harus diperoleh oleh masyarakat Indonesia yang tidak pandang bulu (Stevani, 2018). Untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas ini, maka peneliti melakukan survey di Puskesmas Tlogosar Kulon dan Bangetayu Kota Semarang. Berdasarkan wawancara secara langsung kepada pasien, ada berbagai permasalahan diantaranya terkait pemberian Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) meliputi proses penyampaian informasi obat yang membantu meningkatkan pengetahuan, pemahaman pasien.

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang lebih tinggi memungkinkan pemberian pelayanan yang efektif kepada pasien (Lian Hanggara, 2017). Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang sejauh mana perbandingan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tlogosari Kulon dan Bangetayu kota Semarang. dengan adanya penelitian ini dapat dilakukan untuk memperoleh informasi tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tlogosari Kulon dan Bangetayu kota Semarang.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan yang akan dibahas yaitu “apakah terdapat perbandingan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tlogosari Kulon dan Bangetayu kota Semarang”.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui perbandingan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tlogosari Kulon dan Bangetayu kota Semarang.

### **1.3.2. Tujuan Khusus**

Untuk mengetahui perbandingan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pada dimensi sarana-prasarana, Keramahan tugas

kefarmasian, kecepatan pelayanan di Puskesmas Tlogosari Kulon dan Bangetayu kota Semarang.

#### **1.4. Manfaat**

##### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai perbandingan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tlogosari Kulon dan Bangetayu kota Semarang.

##### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Memberikan masukan kepada pelayan publik, tentang pandangan masyarakat terhadap kinerja pelayanan kefarmasian selamaini sehingga pelayanan publik dapat memperbaiki atau meningkatkan kinerja pelayanan sesuai dengan harapan dari pasien.