

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan upaya penyelenggara kesehatan tingkat pertama memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat yang secara administratif berdomisili di wilayah kerjanya. Dengan adanya puskesmas diharapkan masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan bermutu dengan akses termudah dan biaya yang terjangkau (1).

Puskesmas dalam upayanya meningkatkan pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien perlu mengadakan sistem pengukuran kepuasan pelanggan untuk dapat mengetahui kebutuhan dan harapan pasien mengingat bahwa harapan merupakan standar pembandingan untuk menilai kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan. Hasil pengukuran kepuasan pelanggan yang objektif dan akurat dapat membantu puskesmas dalam merumuskan bentuk pelayanan yang lebih baik (2).

Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian antara lain menyebutkan bahwa pekerjaan kefarmasian dalam pengadaan, produksi, distribusi atau penyaluran, dan pelayanan sediaan farmasi harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan kewenangan untuk itu. Tenaga kesehatan yang kompeten dalam pekerjaan kefarmasian adalah apoteker dibantu oleh tenaga teknis kefarmasian (TTK). PP 51 Tahun 2009 menyatakan bahwa dalam menjalankan praktek kefarmasian pada fasilitas pelayanan kefarmasian, apoteker harus menerapkan standar pelayanan kefarmasian. Fasilitas pelayanan kefarmasian mencakup apotek, instalasi farmasi rumah sakit, puskesmas, klinik, toko obat, atau praktek bersama/klinik (3).

Permenkes Nomor 72 Tahun 2016 menyatakan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat

darurat. Permenkes Nomor 74 Tahun 2016 menyatakan pelayanan kefarmasian meliputi dua kegiatan, yaitu pengelolaan sediaan farmasi dan pelayanan farmasi klinik yang harus didukung oleh sumber daya manusia, sarana dan peralatan dalam rangka meningkatkan outcome terapi dan meminimalkan risiko terjadi efek samping obat untuk keselamatan pasien (3).

Pelayanan kefarmasian yang dilakukan di RS dan puskesmas berupa pelayanan resep pasien rawat jalan yang umumnya peserta BPJS. Pihak RS maupun puskesmas harus memperhatikan kepuasan yang dirasakan oleh pasien dalam meningkatkan pelayanan. Kepuasan pasien dapat diukur dengan angket yang dibuat sebagai upaya meningkatkan kunjungan pasien serta perlu dilakukan evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah sakit dan puskesmas (3).

Penurunan jumlah kunjungan masyarakat ke puskesmas dapat disebabkan oleh ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas. Adanya ketidakpuasan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan puskesmas belum mampu memenuhi harapan masyarakat (4). Standar pelayanan kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Sedangkan pelayanan kefarmasian suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan tujuan mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (5).

Pelayanan pada dasarnya dapat dikatakan sebagai suatu tindakan dan perlakuan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterimanya atau dirasakan (6). Pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi dimulai dengan standar etika manajemen yang tinggi pula. Secara ekstrim dikatakan bahwa kualitas merupakan faktor dasar yang mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis jasa yang berkembang pesat dewasa ini (7).

Penelitian yang dilakukan oleh Tlapana (2009), mengungkapkan bahwa sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kemudian pada penelitian yang dilakukan oleh Sulistyawati (2011), menunjukkan hasil yakni terdapat pengaruh positif antara pemberian informasi obat terhadap kepuasan pasien saat menebus obat. Sama halnya dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Ifmaily (2006), dimana dalam penelitiannya menyebutkan bahwa pemberian informasi obat akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian adalah upaya penting yang harus dilakukan untuk melihat perubahan-perubahan yang terjadi dan menyiapkan strategi atau rencana terstruktur dalam pengembangan pelayanan kefarmasian yang inovatif. Selain itu, evaluasi kepuasan pasien juga dapat dilakukan untuk menilai program pelayanan kesehatan dengan lebih baik dan memaksimalkan kapasitas profesional di apotek pada tingkat lokal maupun nasional (8). Maka pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. Ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul jika kinerja layanan kesehatan yang diperoleh tidak sesuai dengan harapan pasien. Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien dan mengakibatkan pasien kembali datang untuk menggunakan jasa pelayanan tersebut (9).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan 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 sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Sehingga jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukannya survei tingkat kepuasan pasien (9).

Menurut Parasuraman *et al*, 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*) (9).

Minimnya penelitian terkait evaluasi kepuasan pasien, khususnya di Puskesmas Mindiptana Kabupaten Boven Digoel Papua sehingga hal ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian evaluasi kepuasan pasien di Puskesmas Mindiptana Kabupaten Boven Digoel Papua. Puskesmas Mindiptana Kabupaten Boven Digoel Papua dipilih sebagai lokasi dalam penelitian ini dikarenakan belum adanya penelitian terkait evaluasi kepuasan pasien di puskesmas tersebut serta belum diketahui apakah kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan tersebut telah mencapai maksimal dan sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut :

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian instalasi farmasi di Puskesmas Mindiptana.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Untuk mengetahui evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Puskesmas Mindiptana.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Melalui penelitian ini diharapkan dapat informasi mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian
2. Sebagai evaluasi jika ada pelayanan yang kurang memuaskan agar pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi di Puskesmas Mindiptana Kabupaten Boven Digoel menjadi lebih baik jika ada pelayanan yang kurang memuaskan.
3. Sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya mengenai evaluasi kepuasan pasien khususnya di Puskesmas Mindiptana Kabupaten Boven Digoel Papua.