

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Puskesmas adalah fasilitas kesehatan tingkat pertama yang bertanggungjawab menyelenggarakan kesehatan dalam suatu wilayah (Permatasari, dkk, 2021). Dalam penyelenggaraan kesehatan tersebut harus memperhatikan mutu layanan yang menjamin ketersediaan dan keterjangkauan obat melalui pelayanan kefarmasian. Pelaksanaan pelayanan kefarmasian tersebut, farmasis perlu menjamin mutu pelayanan yang terdiri atas manajemen perbekalan kesehatan dan pelayanan farmasi klinik yang sesuai standar minimal pelayanan kefarmasian sebagai tolok ukur pelaksanaan pelayanan kefarmasian (Permatasari, dkk, 2021)

Menurut (Aldhwaihi dkk., 2016) terdapat 1,5 juta pasien yang dirugikan akibat medication error di Amerika Serikat dan 17% medication error akibat dispensing error yang terjadi di rumah sakit-rumah sakit di Inggris (Aldhwaihi dkk., 2016). Di salah satu rumah sakit di Yogyakarta terdapat 98,10% medication error pada pasien stroke hemoragik (Tomm dkk., 2017.) Di Kota Kendari medication error terkait rasionalitas penggunaan antibiotik di puskesmas masih belum memenuhi standar WHO (Ihsan dkk., 2017).

Kementrian Kesehatan RI telah mengeluarkan standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas terbaru yaitu nomor 74 tahun 2016 sebagai tolok

ukur dan pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian di Puskesmas. Pengaturan standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian (Menkes RI, 2016). Kenyataannya pelayanan kefarmasian di puskesmas masih belum maksimal yang ditandai dengan 93,94 % mutunya yang kurang (Shinta dkk., 2017). Namun di beberapa puskesmas di Bandung mutu pelayanan telah mencapai kategori sangat baik yaitu 79,53% (Nurfitri dkk., 2017). Di Magelang penerapan standar pelayanan kefarmasian di puskesmas Kota Magelang belum sesuai standar Permenkes nomor 74 tahun 2016 (Dianita dkk., 2017).

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 sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukannya survei tingkat kepuasan pasien. Menurut (Parasuraman dkk,1998) dalam (Novaryatiin dkk, 2018) 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*).

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas kendalsari malang karena berdasarkan pengalaman saya sendiri, saya pernah berkunjung ke suatu puskesmas, dimana pada puskesmas tersebut pelayanan kefarmasiannya masih kurang profesional sehingga banyak pasien yang tidak puas dengan sebuah pelayanan, maka dari itu saya ingin mengetahui berapa tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di puskesmas, seperti contohnya di puskesmas kendalsari.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas dapat di uraikan rumusan masalah yaitu Bagaimana tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di puskesmas kendalsari?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di puskesmas kendalsari malang.

1.3.2 Tujuan Khusus

Menilai tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di puskesmas kendalsari malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Penentu Kebijakan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan agar pemerintah lebih memperhatikan pelayanan kefarmasian di puskesmas.

1.4.2 Bagi Responden

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan untuk meningkatkan pengetahuan dalam menciptakan pelayanan kefarmasian yang lebih baik.

1.4.3 Bagi Ilmu Kefarmasian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas kendalsari malang.

1.4.4 Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dan sebagai referensi untuk melakukan penelitian tingkat kepuasan pasien di puskesmas

