

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan kesehatan dalam suatu wilayah. Dalam menyelenggarakan kesehatan harus memperhatikan mutu layanan yang menjamin ketersediaan dan keterjangkauan obat melalui pelayanan kefarmasian. Pelaksanaan pelayanan kefarmasian tersebut, farmasis perlu menjamin adanya mutu pelayanan yang terdiri atas manajemen perbekalan kesehatan dan pelayanan farmasi klinik yang sesuai standar minimal pelayanan kefarmasian sebagai tolak ukur pelaksanaan dalam pelayanan kefarmasian (Ihsan, Sunandar *et.al*, 2021).

Pelayanan kefarmasian adalah salah satu bagian dari pelayanan kesehatan di Puskesmas. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas bertujuan untuk mendukung tiga fungsi pokok pelayanan kesehatan di Puskesmas, yaitu sebagai pusat pemberdayaan masyarakat, pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, dan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang meliputi pelayanan kesehatan individu dan pelayanan kesehatan kelompok masyarakat. Pelayanan kefarmasian bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menuntaskan masalah terkait obat dan masalah kesehatan pada umumnya (Prihandiwati *et al.*, 2018).

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*) (Bunet, 2020).

Waktu tunggu pelayanan obat merupakan salah satu yang dapat mempengaruhi dalam hal kepuasan pasien. Semakin cepat waktu tunggu pelayanan obat pasien semakin puas dalam hal pelayanan. Dalam hal kecepatan waktu tunggu sebagai tenaga kefarmasian tidak bisa mengabaikan kerasionalan resep, meracik obat dan mengemas obat tergesa-gesa, dan memberikan informasi obat tidak lengkap (Prihandiwati, Erna *et al.*, 2020).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal Rumah Sakit menyebutkan bahwa waktu tunggu pelayanan obat jadi yaitu tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi. Adapun standar lama waktu pelayanan obat non racikan yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan adalah  $\leq 30$  menit. Sedangkan, waktu tunggu pelayanan obat racikan yaitu tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan dengan standar waktu  $\leq 60$  menit. Waktu tunggu merupakan salah satu indikator penilaian mutu pelayanan farmasi. Selain itu, waktu tunggu yang lama dapat menjadi salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien (Permenkes, 2008).

Tingkat kepuasan pasien dapat ditinjau dari lima dimensi *servqual* yaitu dimensi kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan pasien. Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan yang membantu pasien dan memenuhi permintaan mereka. Dimensi jaminan (*assurance*) adalah kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan rasa aman bagi pasien. Dimensi empati (*empathy*) adalah perhatian secara personal kepada konsumen. Dimensi berwujud (*tangible*) adalah sarana dan fasilitas fisik (Bunet, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lintang Purnama Sari pada tahun 2021 pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso, pada bulan Desember 2020 memiliki rata-rata waktu tunggu resep non racikan 34,94 menit dan resep racikan selama 80,2 menit. Berdasarkan beberapa pengaduan pasien, diketahui bahwa masih ada keluhan-keluhan seperti lambatnya pelayanan resep yang membuat pasien merasa bosan, sulit memahami informasi yang diberikan petugas kesehatan, sehingga pasien harus kembali bertanya kepada petugas kesehatan. Kondisi semacam ini dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso Agustus Tahun 2021 didapat sebagian besar (65,9%) tidak sesuai standar. Kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso Agustus Tahun 2021 sebagian besar (53%) tidak puas. Ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan

kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso (L. P. Sari, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian dari uraian di atas dan dari hasil pada saat survei pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 16 Januari 2022 di Puskesmas Cilacap Selatan II, didapatkan jumlah pasien pada tahun 2022 sebanyak 29.821 pasien, rata-rata pasien yang berkunjung perbulan sebanyak 2485 pasien, dan rata-rata pasien yang berkunjung perhari sebanyak 83 pasien. Untuk penulisan resep masih dilakukan secara manual. Dalam Pelayanan informasi obat di Instalasi Farmasi Puskesmas Cilacap Selatan II, masih ada yang tidak memenuhi harapan dan keinginan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan masih banyak keluhan dari pasien terhadap pelayanan yang diterima yang belum di perhatikan oleh petugas Puskesmas, khususnya di Instalasi Farmasi Puskesmas. Beberapa keluhan pasien pada saat survei seperti pada saat meracik obat yang relatif lama dikarenakan hanya terdapat 1 (satu) TTK dan 1 (satu) Apoteker yang bertugas sehingga pasien harus menunggu waktu lama. Puskesmas Cilacap Selatan II belum pernah melakukan kegiatan evaluasi terkait mutu pelayanan kefarmasian. Oleh karena itu, peneliti berminat melakukan penelitian hubungan mutu pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Cilacap Selatan II. Harapannya hasil penelitian ini dapat dijadikan evaluasi oleh pihak Puskesmas untuk meningkatkan kualitas mutu.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, maka rumusan masalahnya yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Cilacap Selatan II?
2. Apakah terdapat hubungan mutu pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Cilacap Selatan II?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Cilacap Selatan II.
2. Untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Cilacap Selatan II.

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya, serta menambah pengetahuan, pengalaman dan keterampilan yang lebih aplikatif dan kemampuan dalam menjalankan mutu pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Cilacap Selatan II.

## 2. Manfaat Praktis

Menambah pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan yang lebih aplikatif dan kemampuan dalam menganalisis mutu pelayanan kefarmasian di bidang pelayanan kesehatan khususnya di UPTD Puskesmas.

## 3. Bagi Institusi

Mendapatkan pengalaman untuk melakukan penelitian, sehingga dapat menunjang kepentingan dalam tugas di masa yang akan datang.

## 4. Bagi Tenaga Kesehatan

Menambah ilmu dan informasi bidang pelayanan kesehatan khususnya mengenai mutu pelayanan kesehatan UPTD Puskesmas Cilacap Selatan II.