

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
UNIT FARMASI DI PUSKESMAS JATIMULYA KABUPATEN
BEKASI**

KARYA TULIS ILMIAH

NYIMAS ZURAI DAH RIZA

191FF02063



**PROGRAM STUDI DIPLOMA FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS BHAKTI KENCANA
BANDUNG
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
UNIT FARMASI DI PUSKESMAS JATIMULYA
KABUPATEN BEKASI**

Untuk memenuhi salah satu syarat mengikuti Sidang Ahli
Madya Program Pendidikan Diploma Tiga

NYIMAS ZURAIDAH

RIZA 191FF02063

Bandung, Juli 2020

Pembimbing I



Dr. Patonah, M.Si., Apt

Pembimbing II



Lia Marliani, M.Si., Apt

PEDOMAN PENGGUNAAN KARYA TULIS ILMIAH

Karya Tulis Ilmiah yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Bhakti Kencana Fakultas Farmasi Bandung, dan terbuka untuk umum. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh KTI haruslah seizin Ketua Program Studi di lingkungan Universitas Bhakti Kencana Fakultas Farmasi Bandung.

Dipersembahkan kepada kedua orangtua tercinta, suami serta anak ku tersayang

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis ini yang diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi.

Ucapan terima kasih ingin penulis sampaikan kepada pihak yang telah bersedia memberikan bantuan baik moril maupun materil selama penelitian dan penyusunan Karya Tulis ini, yakni kepada :

1. Bapak Dr. Entris Sutrisno, MH.Kes., Apt selaku Rektor Universitas Bhakti Kencana Bandung
2. Ibu Dr. Patonah, M.Si., Apt selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Bhakti Kencana Bandung, dan pembimbing utama atas waktu, pengarahan dan bimbingannya kepada penulis selama penelitian dan penyusunan Karya Tulis ini.
3. Ibu Lia Marliani, M.Si., Apt selaku Wakil Dekan Fakultas Farmasi Universitas Bhakti Kencana Bandung, dan pembimbing serta atas kesabarannya dalam membimbing dan memberikan pengarahan, saran serta dukungan kepada penulis selama penelitian dan penyusunan Karya Tulis ini.
4. Ibu Ika Kurnia Sukmawati, M.Si., Apt selaku Ketua Program Studi Diploma Farmasi Universitas Bhakti Kencana Bandung, dan juga dosen wali atas pengarahan dan bimbingannya kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Farmasi Program RPL Diploma Farmasi Universitas Bhakti Kencana Bandung.
5. Dinas Kesehatan Kabupaten Bekasi, Kepala Puskesmas Jatimulya serta rekan-rekan terkasih di Puskesmas Jatimulya Kabupaten Bekasi yang telah memberikan kesempatan, fasilitas dan dukungan selama penelitian berlangsung.

6. Seluruh Staf Pengajar, Karyawan dan Sekretariat Program RPL Diploma Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Bhakti Kencana Bandung.
7. Kedua orangtua tercinta Ibu dan Papa, Suami dan anak ku tersayang, serta keluarga tercinta. Terima kasih atas doa yang tidak berhenti mengalir, semua bantuan dan dukungan yang telah diberikan baik moril maupun materil kepada penulis. Kalian adalah motivasi terbesar bagi penulis untuk menyelesaikan pendidikan dan karya tulis ini.
8. Rekan-rekan mahasiswa RPL Diploma 3 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Bhakti Kencana Tahun Angkatan 2019-2020, khususnya mahasiswa RPL Diploma 3 Farmasi Kelas FA 2 angkatan 2019-2020, serta almarhumah Tatu Mufaridhoh sebagai sahabat dan kakak terbaik yang telah memberikan inspirasi bagi penulis selama menempuh pendidikan sampai penyusunan karya tulis ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungannya selama penelitian dan penulisan karya tulis ini.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi perbaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan keberkahan dan keridhoannya serta membalas segala amal kebaikan yang telah kita lakukan. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan karya tulis ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkam kritik dan saran yang membangun dan dapat memberikan manfaat serta kontribusi dalam dunia ilmu pengetahuan pada umumnya dan dunia farmasi pada khususnya.

Bekasi, Juli 2020

Penulis

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN UNIT FARMASI DI PUSKESMAS JATIMULYA KABUPATEN BEKASI

ABSTRAK

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Jatimulya Kabupaten Bekasi.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu penelitian yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang di analisis dengan menggunakan kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang mengambil obat di Apotek Puskesmas Jatimulya Kabupaten Bekasi. Sampel penelitian yang diambil secara *quota sampling* yaitu sebanyak 100 orang.

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di Apotek Puskesmas Jatimulya Kabupaten Bekasi menunjukkan bahwa kategori tingkat kepuasan terbesar yaitu pada dimensi kehandalan sebanyak 78,17%, dimensi ketanggapan 75,50%, dimensi jaminan 78,38%, dimensi empati 79,25%, dan terakhir yaitu dimensi penampilan sebanyak 89,94%.

Hasil data dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Apotek Puskesmas Jatimulya Kabupaten Bekasi berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan adalah sangat puas dengan persentase sebanyak 80,25%.

Kata kunci : *Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas*

**LEVEL OF PATIENT SATISFACTION ON PHARMACEUTICAL UNIT
SERVICE IN JATIMULYA HELATH CENTER, BEKASI DISTRICT**

ABSTRACT

Service and satisfaction are two things that can not be separated, because with satisfaction, the related parties can correct each other to the point where the services provided are getting better or worse. This is highly influenced by each officer in providing services, in other words, services that can satisfy are services that are carried out based on applicable regulations and can understand what the community is asking for. The purpose of this study was to assess the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Puskesmas Jatimulya, Bekasi District.

This research uses a quantitative method which is a study that describes the level of patient satisfaction with pharmaceutical services analyzed using a questionnaire. The population in this study were all outpatients who took drugs at the Puskesmas Jatimulya, Bekasi District. The research sample taken by quota sampling as many as 100 people.

The results of research on the level of patient satisfaction in the Pharmacy Puskesmas Jatimulya Bekasi District showed that the largest category of satisfaction level was the reliability dimension of 78.17%, the responsiveness dimension 75.50%, the assurance dimension 78.38%, the empathy dimension 79.25%, and Finally, the appearance dimension is 89.94%.

The results of the data can be concluded that the level of satisfaction of pharmacy services in outpatients at the Puskesmas Jatimulya, Bekasi Regency based on 5 dimensions of service quality is very satisfied with a percentage of 80.25%.

Keywords: Satisfaction, Pharmaceutical Services, Puskesmas

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PEDOMAN PENGGUNAAN KARYA TULIS ILMIAH	iii
HALAMAN PERUNTUKAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Definisi	5
2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek	6
2.3 Puskesmas	9
BAB III METODE PENELITIAN	12
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	12
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	12
3.3 Populasi dan Sampel	12
3.4 Jenis dan Metode Pengumpulan Data	13
BAB IV DESAIN PENELITIAN	15
4.1 Pengolahan dan Analisis Data	15
4.2 Metode Pengukuran Variabel	16
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	17
5.1 Karakteristik Responden	17
5.2 Tingkat Kepuasan pasien	18
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	25
6.1 Kesimpulan	25
6.2 Saran	25
DAFTAR PUSTAKA	27

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Distribusi Responden berdasarkan jenis kelamin di Puskesmas Jatimulya Bulan Februari 2020	17
Tabel 2 Distribusi Responden berdasarkan Usia di Puskesmas Jatimulya Bulan Februari 2020	18
Tabel 3 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Jatimulya terhadap Dimensi Kehandalan	19
Tabel 4 Rata-rata tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Jatimulya terhadap Dimensi Ketanggapan	20
Tabel 5 Rata-rata Tingkat Kepuasan pasien di Puskesmas Jatimulya terhadap Dimensi Jaminan	21
Tabel 6 Rata-rataTingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Jatimulya terhadap Dimensi Empati	22
Tabel 7 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Jatimulya terhadap Dimensi Penampilan	23
Tabel 8 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien secara keseluruhan berdasarkan 5 Dimensi terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Jatimulya	24

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Kartu Bimbingan Karya Tulis Ilmiah (KTI) dan Permohonan Izin Penelitian 28
Lampiran 2	Surat Permohonan Izin Penelitian dari Universitas Bhakti Kencana 29
Lampiran 3	Surat Pernyataan Kesediaan Menjadi Responden Penelitian ... 30
Lampiran 4	Kuesioner 31
Lampiran 5	Foto Responden 35
Lampiran 6	Tabulasi Data 36

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan tingkat kabupaten/kota yang bertanggung jawab melaksanakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Puskesmas merupakan suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok.

Pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang sangat berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kefarmasian di puskesmas harus mendukung tiga fungsi pokok puskesmas, yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat.

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak yang terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana tingkat pelayanan yang telah diberikan, apakah sudah sesuai dengan kebutuhan pasien atau belum.

Dalam memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal yang penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga. Karena apabila pasien puas maka mereka akan terus menggunakan jasa kesehatan yang jadi pilihan terbaik bagi mereka. Kepuasan pasien dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke puskesmas yang sama. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila ia dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya, dalam hal ini pasien. Ada beberapa

faktor yang dapat dipertimbangkan oleh pelanggan dalam menilai suatu pelayanan, yaitu : ketepatan waktu, dapat dipercaya, kemampuan teknis, diharapkan, berkualitas dan harga yang sepadan.

Standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 74 Tahun 2016 yang merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan. Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah serta menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Pelayanan farmasi ini dikelola oleh instalasi farmasi dibawah pimpinan seorang apoteker yang bertanggung jawab kepada kepala puskesmas.

Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta meningkatnya harapan pasien akan pelayanan yang lebih baik, mengakibatkan perubahan orientasi pelayanan farmasi di puskesmas yang semula berorientasi pada produk berupa obat menjadi berorientasi pada pasien. Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan menjadi fokus yang saat ini digalakkan oleh pemerintah.

Kepuasan menurut Kotler (2004) dinyatakan sebagai tingkat perasaan dimana seorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan pelayanan kefarmasian dapat diukur berdasarkan lima dimensi yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangible* (penampilan). Salah satu evaluasi mutu di puskesmas adalah evaluasi mutu pelayanan seperti tingkat kepuasan konsumen. Menurut Kuncahyo (2004) kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Puskesmas Jatimulya merupakan salah satu Puskesmas yang ada di Kabupaten Bekasi yang memberikan pelayanan kesehatan termasuk pelayanan farmasi kepada masyarakat di sekitar wilayah Kecamatan Tambun Selatan khususnya Kelurahan Jatimulya. Jumlah kunjungan pasien pada Puskesmas Jatimulya kurang lebih mencapai 60-70 pasien per hari. Dengan

demikian jumlah resep yang di layani oleh 1 TTK dan 1 petugas yang diperbantukan per bulan adalah kurang lebih 1600 resep. Oleh karena jumlah pasien yang banyak setiap harinya akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh petugas kefarmasian pada unit farmasi di puskesmas kepada pasien, maka penting untuk melihat seberapa besar gambaran pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien di Puskesmas Jatimulya.

Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan unit farmasi di Puskesmas Jatimulya Kabupaten Bekasi.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut timbul suatu permasalahan yaitu :

- a) Bagaimana tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan unit farmasi di Puskesmas Jatimulya Kabupaten Bekasi ditinjau dari dimensi kehandalan
- b) Bagaimana tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan unit farmasi di Puskesmas Jatimulya Kabupaten Bekasi ditinjau dari dimensi ketanggapan
- c) Bagaimana tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan unit farmasi di Puskesmas Jatimulya Kabupaten Bekasi ditinjau dari dimensi jaminan
- d) Bagaimana tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan unit farmasi di Puskesmas Jatimulya Kabupaten Bekasi ditinjau dari dimensi empati
- e) Bagaimana tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan unit farmasi di Puskesmas Jatimulya Kabupaten Bekasi ditinjau dari dimensi penampilan

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Jatimulya Kabupaten Bekasi.

1.3.2 Tujuan khusus

- 1) Menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi kehandalan (*Reliability*)
- 2) Menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi ketanggapan (*Responsiveness*)
- 3) Menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*)
- 4) Menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi empati (*Emphaty*)
- 5) Menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi penampilan (*Tangible*)

1.4 Manfaat Penelitian

a) Bagi Peneliti

Data dan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran informasi terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi

b) Bagi Puskesmas Jatimulya Kabupaten Bekasi

Hasil penelitian dapat memberikan informasi kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Jatimulya Kabupaten Bekasi dalam rangka meningkatkan strategi pendekatan pada pasien

c) Bagi Tenaga Kesehatan

Sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan pelayanan farmasi di Puskesmas Jatimulya Kabupaten Bekasi

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja dan atau hasil produk serta harapan-harapannya. Apabila kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan akan tidak puas. Sedangkan apabila kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Dan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi. (Priyoto,2017)

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mengatakan Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukur yang di pergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker.

Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek ditetapkan sebagai acuan pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Untuk keberhasilan pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di apotek diperlukan komitmen dan kerjasama semua pemangku kepentingan. Hal tersebut akan menjadikan

Pelayanan Kefarmasian di Apotek semakin optimal dan dapat dirasakan manfaatnya oleh pasien dan masyarakat yang pada akhirnya dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Pusat Kesehatan Masyarakat atau disebut Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan suatu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas harus mendukung tiga fungsi pokok puskesmas, yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang meliputi kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat (Permenkes, 2016).

2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek

Berdasarkan kewenangan pada peraturan perundang-undangan, Pelayanan Kefarmasian telah mengalami perubahan yang semula hanya berfokus kepada pengelolaan obat (*drug oriented*) berkembang menjadi pelayanan komprehensif meliputi pelayanan obat dan pelayanan farmasi klinik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Peraturan pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian menyatakan bahwa Pekerjaan Kefarmasian adalah pembuatan termasuk pengendalian mutu Sediaan Farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional. Pekerjaan kefarmasian tersebut harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan kewenangan untuk itu. Peran Apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk

interaksi tersebut antara lain adalah pemberian informasi obat dan konseling kepada pasien yang membutuhkan .

Apoteker harus memahami dan menyadari kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) dalam proses pelayanan dan mengidentifikasi, mencegah, serta mengatasi masalah terkait obat (*drug related problems*), masalah farmakoekonomi, dan farmasi sosial. Untuk menghindari hal tersebut, Apoteker harus menjalankan praktik sesuai standar pelayanan. Apoteker juga harus mampu berkomunikasi dengan tenaga kesehatan lainnya dalam menetapkan terapi untuk mendukung penggunaan obat yang rasional. Dalam melakukan praktik tersebut, Apoteker juga dituntut untuk melakukan monitoring penggunaan obat, melakukan evaluasi serta mendokumentasikan segala aktifitas kegiatannya. Untuk melaksanakan semua itu, diperlukan Standar Pelayanan Kefarmasian (Permenkes,2016).

Dalam pelayanan kefarmasian di apotek ada beberapa faktor penyebab masalah keterlambatan layanan obat kepada pasien, yaitu (Imbalo, 2012) :

a. Faktor Manusia

Pasien dalam jumlah besar tiba di apotek dalam waktu bersamaan, petugas instalasi farmasi (TTK dan tenaga yang diperbantukan) belum bekerja sama secara optimal, dan kemampuan manajerial masih perlu ditingkatkan.

b. Faktor Metode

Saat jam sibuk (08.00 – 12.00) jumlah petugas instalasi farmasi yang bertugas di apotek tidak sebanding dengan jumlah resep yang masuk, tidak adanya pembagian kerja, kurang bekerja sama, cara kerja yang kurang baik, tidak/kurang peduli terhadap kepentingan pasien, dan kemampuan manajerial masih kurang memadai.

c. Faktor Tempat

Ruangan kerja kurang tertata dengan baik, ruang tunggu kurang nyaman, tempat duduk pasien kurang, dan pasien yang menunggu melebihi kapasitas ruangan.

d. Faktor materi/bahan obat

Persediaan obat di apotek kadang habis, perencanaan dan persediaan obat tidak akurat.

Dalam konteks pelayanan kefarmasian di apotek, kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang timbul di dalam diri seseorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung. Analisis kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yakni:

1. Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kemampuan petugas farmasi tanggap terhadap masalah pasien dan memberikan informasi kepada pasien tentang obat yang diresepkan..
2. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan petugas farmasi untuk melakukan pelayanan kefarmasian sesuai waktu yang telah ditetapkan, secara cepat, tepat dan memuaskan.
3. Jaminan (*Assurance*) adalah kemampuan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan informasi terhadap obat yang diserahkan., kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan keamanan bahwa obat yang diserahkan telah sesuai.
4. Empati (*Emphaty*) dalam pelayanan antara lain keramahan petugas apotek.
5. Bukti Fisik (*Tangible*) antara lain keterjangkauan lokasi apotek, kecukupan tempat duduk diruang tunggu, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu (Yuniar, 2016 dalam Herlinda)

Standar Pelayanan kefarmasian di Apotek meliputi standar :

1. Pengelolaan sediaan farmasi, Alat kesehatan, dan bahan Medis habis Pakai meliputi :
 - a. Perencanaan
 - b. Pengadaan
 - c. Penerimaan
 - d. Penyimpanan

- e. Pemusnahan
 - f. Pengendalian
 - g. Pencatatan dan pelaporan
2. Pelayanan farmasi klinik meliputi :
- a. Pengkajian resep
 - b. Dispensing
 - c. Pelayanan Informasi Obat
 - d. Konseling
 - e. Pelayanan kefarmasian di rumah (*home pharmacy care*)
 - f. Pemantauan Terapi Obat (PTO)
 - g. Monitoring Efek samping Obat (MESO) (Permenkes,2016).

2.3 Puskesmas

Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan dasar yang menyelenggarakan upaya kesehatan dasar yang menyelenggarakan upaya kesehatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitative), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan. Konsep kesatuan upaya kesehatan ini menjadi pedoman dan pegangan bagi semua fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia termasuk Puskesmas.

Menurut peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Tugas dan Fungsi Puskesmas adalah:

1. Tugas puskesmas adalah melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan diwilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat.
2. Fungsi puskesmas
 - 1) Penyelenggaran upaya kesehatan masyarakat (UKM) tingkat pertama diwilayah kerjanya. Dalam menyelenggarakan fungsinya, Puskesmas

berwenang untuk melaksanakan komunikasi, informasi dan edukasi dalam bidang kesehatan, menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pada setiap tingkat perkembangan masyarakat yang bekerjasama dengan sektor lain.

2) Penyelenggaraan upaya kesehatan perseorangan (UKP) tingkat pertama diwilayah kerjanya. Kegiatan penyelenggaraannya meliputi, pelayanan kesehatan dasar secara kompherasif, berkesinambungan dan bermutu, pelayanan kesehatan yang mengutamakan upaya promotif dan preventif dan pelayanan kesehatan yang mengutamakan keamanan dan keselamatan pasien, petugas dan pengunjung.

3) Upaya kesehatan

Puskesmas menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, yang dilaksanakan secara terintegritas dan berkesinambungan. Upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dilaksanakan dalam bentuk:

- a. Rawat jalan
- b. Pelayanan gawat darurat
- c. Pelayanan satu hari (*one day care*)
- d. *Home care*
- e. Rawat inap berdasarkan pertimbangan kebutuhan pelayanan kesehatan (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 75, 2014).

Peningkatan kinerja pelayanan kesehatan dasar yang ada di Puskesmas dilakukan sejalan dengan perkembangan kebijakan yang ada pada berbagai sektor. Adanya kebijakan otonomi daerah dan desentralisasi diikuti pula dengan menguatnya kewenangan daerah dalam membuat berbagai kebijakan. Selama ini penerapan dan pelaksanaan upaya kesehatan dalam kebijakan dasar Puskesmas yang sudah ada sangat beragam antara daerah satu dengan

daerah lainnya, namun secara keseluruhan belum menunjukkan hasil yang optimal.

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 di Puskesmas harus mendukung tiga fungsi pokok Puskesmas, yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan 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,2016).