

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Saat ini banyak masalah kesehatan yang terjadi dalam lingkungan masyarakat. Masalah kesehatan yang muncul harus diatasi dengan baik agar dapat meningkatkan mutu kehidupan masyarakat. Hal ini mengakibatkan penyedia pelayanan kesehatan harus menyediakan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya. Tujuannya agar tercapai suatu peningkatan mutu kehidupan masyarakat. Salah satu tempat pelayanan kesehatan bagi masyarakat adalah puskesmas.

Berdasarkan data Profil Kementerian Kesehatan, jumlah Puskesmas di Indonesia sebanyak 9.993 unit pada tahun 2018. Dari jumlah tersebut ,sebanyak 3.623 unit (36%) telah memiliki layanan rawat inap. Jawa Barat merupakan provinsi dengan jumlah Puskesmas terbanyak yakni mencapai 1.069 unit. Kemudian, di Kabupaten Bekasi hingga saat ini baru ada 44 Puskesamas yang tersebar di 23 kecamatan. (Kemenkes, 2018)

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten atau kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Permenkes No. 74 tahun 2016). Puskesmas menyediakan pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Maka dari itu pelayanan kefarmasian merupakan salah satu pelayanan kesehatan yang dibutuhkan di puskesmas. Pelayanan kefarmasian di puskesmas dijalankan minimal oleh satu orang tenaga Apoteker sebagai penanggung jawab dan dapat dibantu oleh Tenaga Teknis Kefarmasian, agar pelayanan kefarmasian tersebut dapat diselenggarakan dengan baik.

Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mencegah dan menyelesaikan masalah tentang obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) (Permenkes No. 74 tahun 2016). Maka dari itu kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas unit farmasi menjadi salah satu evaluasi mutu dari pelayanan kefarmasian yang ada. Terdapat lima dimensi yang harus diperhatikan dalam pengukuran kepuasan pelanggan yang kaitannya

dengan pelayanan kefarmasian yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), *Tangible* (penampilan).

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Almira Ristiza Shabrina Da Costa (2012) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas di daerah Gianyar Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk penilaian yang didasarkan pada Standar Pelayanan Kefarmasian didapatkan bahwa dimensi *Tangibels* diperoleh sebesar 85,35 persen, dimensi *Reliability* diperoleh sebesar 88,10 persen, dimensi *Assurance* diperoleh sebesar 85,91 persen, dimensi *Emphaty* sebesar 80,98 persen dan pada dimensi *Responsivess* sebesar 78,46 persen, untuk rata-rata waktu pelayanan obat sudah memenuhi standar yang ditetapkan oleh SPM-Puskesmas Bidang Farmasi menurut Menkes RI nomor 129 Tahun 2008, yaitu resep obat jadi kurang dari 30 menit dan resep obat racikan kurang dari 60 menit.

Puskesmas Pebayuran merupakan salah unit pelayanan kesehatan masyarakat di Kabupaten Bekasi, yang memberi pelayanan kesehatan pada tiga pustu dan delapan desa, diantaranya desa Kertasari, Kertajaya, Karang Haur, Karang Jaya, Karang Reja, Karang Patri, Bantarjaya, Bantarsari. Puskesmas Pebayuran memberikan pelayanan berdasarkan tiga kategori diantaranya JKN (BPJS, ASKES, KIS), KBG (kartu berobat gratis atau JAMKESDA kabupaten bekasi), E-KTP. Jumlah kunjungan pasien pada Puskesmas Pebayuran per hari kurang lebih mencapai 136 pasien, dan perbulannya jika ditambah dengan pustu sebanyak 5.609 pasien, sedangkan untuk puskesmasnya sendiri sebanyak 3.395 pasien/bulan. Dengan demikian jumlah resep yang dilayani oleh 1 TTK perhari adalah 136 resep. Oleh karena jumlah pasien yang banyak tiap harinya akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh para petugas kefarmasian di apotek kepada pasien, maka penting untuk melihat seberapa besar gambaran pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien di Puskesmas Pebayuran.

Berdasarkan hal diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Pebayuran”.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Pebayuran Kabupaten Bekasi Di Tinjau Dari Dimensi Kehandalan, Dimensi Ketanggapan, Dimensi Jaminan, Dimensi Empati, Dan Dimensi Keterampilan.

**C. Tujuan Penelitian**

Mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Pebayuran Kabupaten Bekasi.

**D. Manfaat Penelitian**

Dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan tentang pelayanan kefarmasian khususnya di Puskesmas Pebayuran Kabupaten Bekasi serta dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya.