

## **BAB I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Puskesmas adalah suatu jenis fasilitas kesehatan yang mengutamakan tindakan preventif dan promotion di wilayah operasionalnya untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan tingkat pertama dan inisiatif kesehatan masyarakat (Permenkes, 2019). Dalam upaya kegiatan pelayanan kesehatan harus terdapat pelayanan kefarmasian yang merupakan bagian suatu kesatuan di Puskesmas dan berperan dalam meningkatkan mutu pelayanan medis kepada masyarakat. Ruang farmasi merupakan jenis unit pelayanan yang digunakan oleh Puskesmas untuk menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan yang akuntabel dan langsung yang diberikan kepada pasien mengenai formulasi farmasi dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup pasien (Permenkes, 2020).

Sesuai dengan persyaratan hukum, pusat kesehatan masyarakat yang menawarkan layanan farmasi harus memiliki akses terhadap sumber daya farmasi, berfokus pada keselamatan pasien, dan mengikuti prosedur operasi standar. Apoteker, Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK), dan tenaga kesehatan lainnya dapat memperoleh bantuan dalam dispensasi pelayanan kefarmasian di Puskesmas berdasarkan kebutuhan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Permenkes, 2020).

Puskesmas merupakan pelayanan dan fasilitas kesehatan yang vital dan terjangkau serta dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, khususnya masyarakat kelas menengah dan bawah. Faktor utama yang mempengaruhi keputusan masyarakat untuk berobat di Puskesmas adalah lokasinya yang mudah dijangkau (tersedia di semua kecamatan) dan biaya tes dan pengobatan yang lebih rendah. Karena merupakan sumber utama pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat, Puskesmas pun diperluas ke setiap lokasi di setiap kelurahan, kelurahan, dan kabupaten. Dibandingkan dengan rumah sakit, Puskesmas letaknya lebih dekat dengan masyarakat. Mayoritas rumah sakit berlokasi di tingkat

kabupaten atau provinsi, dan hanya sedikit yang berlokasi di tingkat kecamatan (Raditho, 2014).

Pelayanan kefarmasian dituntut untuk cepat dalam menanggapi beberapa masalah yang terjadi di dalam pelayanan kefarmasian kepada masyarakat untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian. Ada kemungkinan besar bahwa sejumlah besar pasien masih mengunjungi klinik di lingkungan mereka untuk mendapatkan perawatan, terutama di tempat-tempat yang saat ini hanya terdapat sedikit fasilitas medis. Puskesmas diharapkan menjadi salah satu fasilitas yang dapat memenuhi fasilitas tersebut. Tujuan utama program pelayanan kesehatan tidak hanya menyembuhkan penyakit saja tetapi juga meningkatkan kemampuan fisik, mental dan sosial serta derajat kesehatan masyarakat (Raditho, 2014). Di samping hal tersebut juga Rumah Sakit di tingkat kecamatan relatif sedikit, biaya pemeriksaan obat lebih mahal dibandingkan di Puskesmas.

Pelayanan Informasi Obat (PIO) bertujuan untuk menyediakan beragam informasi terkait obat kepada pasien dan juga tenaga kesehatan serta untuk menunjang penggunaan obat yang rasional (Amaranggana, 2017). Pemberian informasi obat yang tepat dan benar dalam penggunaan obat sangat penting dalam menunjang keberhasilan suatu terapi pengobatan, peran apoteker sangat menunjang dalam keberhasilan pemberian informasi obat, apabila tidak tersampainya informasi secara baik merupakan suatu tanggung jawab seorang apoteker dalam menyerahkan obat kepada pasien (Khoirin *et.al*, 2022). Menurut penelitian (Khoirin *et.al*, 2022) menyebutkan bahwa adanya hubungan antara pelayanan informasi obat dan kepuasan responden, semakin baik informasi obat yang diberikan oleh petugas kefarmasian maka akan semakin meningkat kepuasan pasien, walaupun demikian kepuasan pasien juga bisa dipengaruhi oleh fasilitas yang diberikan seperti ruang tunggu yang nyaman, kursinya cukup, dan petugas kefarmasiannya memadai. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan Kesehatan yang diterima di suatu tatanan kesehatan rumah sakit (Khoirin *et.al*, 2022). Berbeda dengan Rumah Sakit, hampir setiap kecamatan memiliki Puskesmas karena tempat yang terjangkau juga biaya obat relatif murah. Pelayanan

yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan ”*word of mouth*”, maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru, kemudian akan meningkatkan citra Puskesmas (Kuntoro & Istiono, 2017). Untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas, harus dilakukan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian sehingga seluruh aspek pelaksanaan pelayanan kefarmasian dapat berjalan sesuai dengan tujuan pelayanan kefarmasian di Puskesmas yaitu meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*) (Kemenkes RI, 2014). Dengan melihat alasan-alasan diatas Puskesmas menjadi fasilitas kesehatan yang penting khususnya bagi masyarakat yang memiliki ekonomi menengah ke bawah, juga kepuasan pasien tergantung pelayanan yang diberikan. Maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat oleh Apoteker Di Puskesmas Kadupandak Kabupaten Cianjur”** yang bertujuan untuk menganalisis penerapan pelayanan kefarmasian di Puskesmas harus sesuai dengan standar pelayanan di Puskesmas dengan baik, agar kepuasan pasien dapat terpenuhi. Selain dari alasan tersebut di Puskesmas juga belum ada yang meneliti terkait pelayanan informasi obat di Puskesmas Kadupandak, jadi peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul tersebut.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Kadupandak?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat yang telah diberikan di Puskesmas Kadupandak, Kabupaten Cianjur.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang didapatkan dalam penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian di Puskesmas yang dapat berguna untuk perbaikan maupun meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian untuk kedepannya.