

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah tempat dan/atau alat yang digunakan untuk menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan kepada perseorangan ataupun masyarakat dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitative, dan atau paliatif yang dilakukan oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dan/atau masyarakat ( UUD RI No. 17 Tahun 2023).

Bagian pelaksanaan teknis Dinas Kesehatan kabupaten/kota, yaitu Puskesmas (selanjutnya disebut Puskesmas), bertugas melaksanakan kemajuan kesehatan kerja. Pelayanan kefarmasian yang ditawarkan oleh puskesmas adalah komponen penting dalam pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat setempat. Tiga tujuan utama Puskesmas, yaitu pusat pemberdayaan masyarakat, pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama, termasuk pelayanan kesehatan masyarakat dan swasta, serta pusat pemajuan pembangunan berorientasi kesehatan, harus didukung oleh pelayanan obat Puskesmas (Peraturan Menteri Kesehatan RI No.74 Tahun 2016).

Layanan kefarmasian adalah program komprehensif yang dirancang untuk mengenali, menghentikan, dan menangani masalah terkait obat dan kesehatan. Paradigma lama yang berorientasi pada produk (drug orientasi) perlu digantikan dengan paradigma baru (pharmaceutical care) yang berpusat pada gagasan pelayanan kefarmasian, guna memenuhi tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian (Peraturan Menteri Kesehatan RI Tahun 2016 No.74).

Persyaratan pelayanan kefarmasian puskesmas mencakup pelayanan farmasi klinis, pemantauan pengobatan, dan standar perbekalan kesehatan habis pakai. Manajemen obat, layanan informasi obat, penilaian penggunaan obat, pemantauan terapi obat dan pelaporan obat, dan konsultasi adalah beberapa contoh layanan klinis obat. Standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas dirancang untuk melindungi pasien dan masyarakat dari

penggunaan obat yang berlebihan, menjamin keselamatan pasien, dan meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian (Peraturan Menteri Kesehatan Daerah No. 74, 2016).

Memastikan pelayanan kefarmasian Puskesmas memenuhi standar mutu meliputi pemantauan dan evaluasi pelayanan yang diberikan. Pemantauan adalah proses mengawasi sesuatu untuk memastikan segala sesuatunya berjalan sesuai rencana. Tujuan evaluasi adalah untuk menilai seberapa baik pelayanan kefarmasian telah dilaksanakan (Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2017).

Salah satu tugas farmasi yang dilakukan apoteker untuk meningkatkan layanan kesehatan adalah dispensing obat. Peningkatan standar pelayanan tunggu bubar merupakan salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Resep disaring, diisi dan dibagikan, diberi label, dikemas, dan diserahkan kepada pasien sebagai bagian dari proses pelayanan resep (Permenkes RI, 2016). Pusat pelayanan kesehatan masyarakat adalah institusi pelayanan kesehatan, dan salah satu hal yang harus diperhatikan adalah kualitas pelayanannya, terutama sejak asuransi kesehatan diperkenalkan. Kepuasan pasien adalah metrik yang berguna untuk mengevaluasi kualitas layanan. Kepuasan seseorang terhadap suatu pelayanan dikenal dengan istilah kepuasan pasien (Kandarto & Astaliti, 2018).

Berdasarkan Undang-Undang ini dibentuk BPJS Kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan. menyelenggarakan program jaminan Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan sebagaimana dimaksud menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pension, dan jaminan kematian (UU JKN No.24, 2011)

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana Anda menggambarkan kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Puskesmas Ibum, berdasarkan lima dimensi yaitu kehandalan, daya tanggap, keamanan, empati, dan bukti fisik?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

- a. Dengan menggunakan dimensi keandalan sebagai dasar, gambarkan seberapa puas pasien terhadap layanan resep.
- b. Berdasarkan dimensi respons, gambarkan seberapa puas pasien terhadap layanan resep.
- c. Menggunakan aspek jaminan untuk menggambarkan seberapa puas pelayanan resep yang telah diberikan kepada pasien.
- d. Dengan menggunakan dimensi empathy untuk menggambarkan seberapa puas pasien terhadap layanan resep.
- a. Menentukan kepuasan pasien dari dimensi bukti fisik dengan layanan resep berdasarkan.

### **1.4 Manfaat**

#### **1.4.1 Manfaat Bagi Ilmu Pengetahuan**

- a. Memberikan gambaran seberapa puas pasien terhadap pelayanan resep obat di Puskesmas Ibun.
- b. Sebagai contoh untuk mendukung argumentasi kualitas pelayanan resep obat di Puskesmas Ibun.

#### **1.4.2 Manfaat Bagi Instansi**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan standar pelayanan resep yang ditawarkan Puskesmas Ibun.
- b. Kajian ini dapat dimanfaatkan sebagai instrument evaluasi untuk membantu menentukan arah kebijakan di masa depan, khususnya terkait dengan standar peresepan.
- c. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai layanan resep yang ditawarkan oleh Puskesmas Ibun.