

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan langsung dan bertanggung jawab pada pasien yang bersangkutan dengan Sediaan Farmasi (obat, bahan obat, obat tradisional dan kosmetik), bertujuan meningkatkan mutu hidup pasien. Dalam pelayanan kefarmasian terdapat standar pelayanan kefarmasian yang menjadi tolak ukur sebagai pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian (Menkes, 2016).

Dalam penyelenggaraan standar pelayanan kefarmasian di puskesmas erat kaitannya oleh ketersediaan sumber daya kefarmasian, pengorganisasian yang berorientasi terhadap keselamatan pasien, dan standar prosedur operasional yang berlaku harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Penelitian mengenai pelayanan kefarmasian telah dilakukan oleh Monita (2009) di Apotik di Kota Padang di 11 kecamatan yaitu : Padang Utara, Padang Barat, Padang Selatan, Padang Timur, Kuranji, Nanggalo, Lubeg, Lubuk Kilangan, Koto Tangah dan Teluk Kabung Bungus dengan penarikan sampel dengan teknik Sistematis Random Sampling menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian belum terlaksana dengan baik dengan kategori: Kategori Baik (≥ 85) sebesar 3%, Sedang (65-85) sebesar 16%, dan Kurang (≤ 65) sebesar 81%.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dianita, Kusuma dan Septianingrum (2017) menunjukkan bahwa Puskesmas di Kabupaten Magelang masih belum sesuai dengan Permenkes No. 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di

Puskesmas dalam bidang visite pasien rawat inap serta sarana dan prasarana yang kurang memadai.

Standar pelayanan kefarmasian dipuskesmas dalam pelaksanaannya menjadi tanggung jawab profesi apoteker. Pelayanan kefarmasian yang dilakukan apoteker hendaklah sesuai dengan standar yang berlaku agar memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pasien. Dalam hal ini, apabila pelaksanaan pelayanan kefarmasian dilakukan sesuai dengan standar, maka apoteker akan mendapatkan perlindungan hukum, kepuasan dari pasien serta keberkahan dari-Nya. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam Al-Quran yang berbunyi: (Al-Zalzalah 7-8)

﴿۷﴾ وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ ﴿۸﴾

Artinya:

“Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya akan melihat (balasan) Nya. Dan barangsiapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan) Nya pula.”

Uraian ayat di atas menerangkan bahwa dalam Islam diajarkan untuk berbuat kebaikan, salah satunya adalah kebaikan dalam melakukan pekerjaan. Bekerja dengan memberikan pelayanan kepada orang banyak dapat memperlihatkan bentuk kepedulian terhadap sesama manusia. Dalam melakukan pekerjaan hendaknya kita memberikan yang terbaik karena setiap yang kita lakukan atau kerjakan senantiasa diawasi oleh Allah SWT dan akan diberikan balasan sesuai dengan apa yang kita kerjakan.

Kota Tanjungpinang secara administrasi terdiri dari 4 kecamatan, 18 kelurahan, 168 RW, dan 680 RT. Kecamatan di Kota Tanjungpinang adalah Kecamatan Bukit Bestari, Tanjungpinang Timur, Tanjungpinang Kota, dan Tanjungpinang Barat. Dengan jumlah pusat kesehatan masyarakat sebanyak 7 fasilitas yang tersebar di 4 kecamatan, salah satunya adalah Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang (BPS Kota Tanjungpinang, 2018). Dalam penelitian ini, penulis memilih Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang sebagai tempat penelitian, alasan pemilihan Puskesmas Batu 10 sebagai tempat penelitian dikarenakan belum adanya penelitian tentang standar pelayanan kefarmasian di puskesmas tersebut serta di puskesmas ini terdapat tenaga kefarmasian yang memadai.

Kegiatan pengendalian mutu pelayanan kefarmasian meliputi monitoring dan evaluasi. Monitoring dan evaluasi dilakukan dengan tujuan mendapatkan perbaikan kualitas pelayanan kefarmasian sesuai standar dan meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian jika capaian sudah memuaskan. (Menkes, 2016).

Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan pelayanan kefarmasian salah satunya adalah dengan melihat tingkat kepuasan pasien. Pasien menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan penyakit secara fisik atau peningkatan derajat kesehatannya, namun juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan (Supriyanto dan Ernawaty, 2010)

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nuswantari dan Maria (2013) Pelayanan kefarmasian di Puskesmas Ngemplak I Seleman tidak sesuai dengan

harapan pasien sehingga tingkat kepuasan pasien pada Puskesmas tersebut kurang puas.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dilakukan penelitian tentang evaluasi pelayanan kefarmasian dan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang dengan judul "*Evaluasi Pelayanan Kefarmasian dan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang*". Hal ini dianggap penting karena dapat dijadikan bahan evaluasi dalam melakukan pelayanan kefarmasian.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gambaran pelayanan kefarmasian di Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang berdasarkan Permenkes No.74 Tahun 2016?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang berdasarkan Permenkes No.74 Tahun 2016?

C. Keaslian Penelitian

Penelitian-penelitian terdahulu yang memiliki topik serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No	Penulis (Tahun)	Judul	Hasil	Perbedaan
1.	Ika Nurnoviyanti Pratiwi, Amaliyah Wahyuni, Dinna Fitria Kumala (2019)	Evaluasi Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Banjar tahun 2019	Hasil rata-rata kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Banjar yaitu sedang dengan skor rata-rata 76	- Tempat dan waktu penelitian - Meneliti beberapa puskesmas - Tidak meneliti tingkat kepuasan pasien
2.	Novi Ervina Harahap (2019)	Evaluasi Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kota Medan	Hasil penelitian didapatkan pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kota Medan termasuk dalam kategori Sedang. Tingkat kepuasan pasien termasuk dalam kategori Puas.	- Tempat dan waktu penelitian - Dilakukan di 8 Puskesmas Kota Medan
3.	Arif Fatchur Rochman (2020)	Evaluasi Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Wilayah Kota Batu Berdasarkan Permenkes No.74 Tahun 2016	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan puskesmas wilayah Kota Batu, Malang dalam melakukan pelayanan kefarmasian telah sesuai standar dengan kategori baik	Tempat dan waktu penelitian

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pelaksanaan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang berdasarkan Permenkes No.74 Tahun 2016.
2. Menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang berdasarkan Permenkes No.74 Tahun 2016.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Peneliti dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam mempersiapkan diri dalam memberikan pelayanan kefarmasian yang sesuai dengan standar.

2. Bagi Pemerintah

Penelitian ini akan bermanfaat sebagai bahan evaluasi terhadap standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No.74 Tahun 2016 di Kota Tanjungpinang.

3. Bagi Apoteker

Apoteker dapat meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No.74 Tahun 2016 untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan kefarmasian di Puskesmas.