

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis (Permenkes RI, 2016). Sejalan dengan pengertian sehat menurut Permenkes RI Tahun 2016 untuk meningkatkan derajat kesehatan dan kualitas hidup masyarakat maka perlu dilakukannya upaya kesehatan. Salah satu upaya kesehatan yang dapat dilakukan yaitu dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Pelayanan Puskesmas yang bermutu menjadi salah satu faktor penentu upaya peningkatan status kesehatan masyarakat. Di sisi lain, masyarakat juga menginginkan peningkatan mutu pelayanan dari Puskesmas. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat maka harus berbanding lurus dengan peningkatan mutu pelayanan Puskesmas.

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan

penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, serta melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*). 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*) dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Permenkes RI, 2016). Penerapan dan pelaksanaan upaya kesehatan dalam kebijakan dasar Puskesmas yang sudah ada selama ini sangat beragam antara daerah satu dengan daerah lain, namun secara keseluruhan belum menunjukkan hasil yang optimal.

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien (Depkes RI, 2008). Setiap Puskesmas membutuhkan survei kepuasan untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan yang dirasakan pasiennya. Menurut Pohan (2007), kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan apabila pelayanan kesehatan yang diberikan dapat

menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Depkes RI, 2008).

Islam merupakan agama rahmatan lil ‘alamin yang mana diajarkan tentang kebaikan salah satunya yakni dalam melakukan pekerjaan. Baik buruknya perilaku pekerja akan mempengaruhi sukses atau gagalnya suatu pekerjaan yang dijalankan. Islam telah mengajarkan agar memberikan yang terbaik salah satunya dalam memberikan pelayanan yang bermutu atau berkualitas. Pelayanan yang bermutu berawal dari seorang individu yang mampu memberikan pelayanan dengan perlakuan dan perkataan yang baik. Allah SWT berfirman dalam Al-Qur’an Surah At-Taubah Ayat 105 yang berbunyi sebagai berikut :

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَىٰ مَعَكُمْ اللّٰهُ وَرَسُوْلُهُ ۗ وَالْمُؤْمِنُونَ الْاَلْوَسْتَرْدُوْنَ عَالِمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيَنْبِئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُوْنَ

Artinya : “Dan Katakanlah: “Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”

Uraian ayat di atas menjelaskan agar kita sebagai manusia di haruskan bekerja keras dengan tujuan untuk mendapatkan ridho dari Allah SWT. Bekerja adalah salah satu ikhtiar kita untuk mewujudkan doa-doa yang telah kita panjatkan. Bekerja melayani banyak orang merupakan bentuk kepedulian kita terhadap sesama manusia, bukan hanya bermanfaat secara materil tetapi secara sosial seperti membantu dan melayani dalam bidang

kesehatan. Dalam melakukan pekerjaan kita harus berusaha memberikan yang terbaik karena di setiap pekerjaan yang kita lakukan senantiasa diawasi oleh Allah SWT dan akan diberikan balasan sesuai dengan apa yang dikerjakan.

Puskesmas Dayeuhluhur II Kabupaten Cilacap melayani pasien dengan jumlah rata-rata pasien rawat inap di Puskesmas Dayeuhluhur II kurang lebih antara 50 sampai 100 pasien setiap bulannya, sedangkan untuk jumlah rata-rata pasien rawat jalan kurang lebih 50 pasien setiap harinya. Puskesmas Dayeuhluhur II hanya mempunyai seorang Apoteker sebagai penanggung jawab di Instalasi Farmasi Puskesmas tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis memandang penting dilakukannya evaluasi penerapan pelayanan kefarmasian dan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dayeuhluhur II Kabupaten Cilacap, maka dilakukan penelitian dengan judul “ *Evaluasi Pelayanan Kefarmasian dan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Dayeuhluhur II Kabupaten Cilacap* “.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana gambaran pelayanan kefarmasian di Puskesmas Dayeuhluhur II Kabupaten Cilacap?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dayeuhluhur II Kabupaten Cilacap?

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 Fitriah Kumala (2019) | <i>Evaluasi Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Banjar</i> | Hasil penelitian menunjukkan rata-rata kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Banjar yaitu sedang dengan skor rata-rata 76. | Waktu dan Tempat Penelitian |
| 2. | Agry Gusthawan (2017) | <i>Profil Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mergasan Yogyakarta</i> | Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mergasan termasuk dalam kategori baik dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mergasan termasuk dalam kategori sangat puas. | Waktu dan Tempat Penelitian |
| 3. | Ahmad Wildan Miftahul Rizqy (2020) | <i>Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Sisir Kota Batu</i> | Hasil penelitian didapatkan tingkat kepuasan pada dimensi kehandalan 78,2% (puas), ketanggapan 79% (puas), jaminan 81,4% (sangat puas), kepedulian 82,6% (sangat puas), bukti fisik 79,4% (puas). Persentase tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan adalah sebesar 80,12% dengan kategori puas. | Metode Penelitian |

D. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui gambaran penerapan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Dayeuhluhur II Kabupaten Cilacap.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dayeuhluhur II Kabupaten Cilacap.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti

Mendapatkan pengalaman secara langsung serta sebagai sarana untuk meningkatkan wawasan dan memperkaya pengetahuan mengenai pelayanan kefarmasian di Puskesmas.

2. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi bagi mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Dayeuhluhur II Kabupaten Cilacap.

3. Bagi Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kepustakaan bagi penelitian sejenis untuk penelitian selanjutnya.

4. Bagi Pasien/Responden

Pasien dapat memperoleh pelayanan kefarmasian dari Puskesmas secara maksimal, sehingga dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien.