

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Peran apoteker dalam pelayanan kesehatan menjadi sangat penting. Dalam memberikan pelayanan kesehatan, seorang apoteker hendaklah memiliki akhlak dan budi pekerti yang baik menurut Islam. Berakhlak mulia sebagai seorang petugas kesehatan yang harus berinteraksi dan bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada pasien sangatlah dibutuhkan. Seperti dalam sabda Rasulullah SAW:

*إِنَّمَا بُعِثْتُ لِأَتَمِّمَ مَكَارِمَ الْأَخْلَاقِ*

Artinya: “Sesungguhnya aku diutus hanya untuk menyempurnakan kemuliaan akhlak.” (HR Al-Baihaqi dari Abu Hurairah Radhiyallahu ‘Anhu).

Agama Islam melalui Rasul Muhammad SAW. telah mengajarkan akhlak mulia kepada umatnya disegala bidang kehidupan (Novialita, 2020). Mendapatkan pelayanan yang baik merupakan hal mendasar yang diperlukan bagi setiap orang. Oleh karena itu, pihak yang memberikan pelayanan kesehatan seperti Rumah Sakit, Puskesmas, dan lainnya perlu memiliki kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien (Sukamto, 2017).

Puskesmas Sanden secara geografis terletak di perbatasan Kabupaten Bantul bagian selatan, jauh dari pusat perkotaan dan berbatasan langsung dengan daerah pantai selatan (Litsmanasari, 2013). Puskesmas Sanden menjadi tujuan awal masyarakat sekitar saat ingin berkonsultasi terkait kesehatan

ataupun berobat. Puskesmas Sanden dengan jumlah rata-rata kunjungan 70 pasien per hari sudah ada seorang apoteker dan 2 Tenaga Teknis Kefarmasian di ruang apoteknya.

Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. 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*) dengan filosofi Pelayanan Kefarmasian (*Pharmaceutical Care*) (Permenkes, 2016).

Peraturan Menteri Kesehatan No. 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas berisikan pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai, pelayanan farmasi klinik, sumber daya kefarmasian dan pengendalian mutu pelayanan kefarmasian. Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka penjaminan keselamatan pasien (*patient safety*) (Permenkes, 2016).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting bagi kualitas pelayanan dan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang lebih efisien dalam memenuhi kebutuhan pasien. Berdasarkan definisi tersebut, kualitas pelayanan yang baik

akan memberikan kepuasan kepada pasien serta kepuasan pasien akan memengaruhi pasien untuk kembali lagi ke Puskesmas tersebut bila membutuhkan. Menurut (Parasuraman, 1988), tingkat kepuasan pasien ditinjau dari lima dimensi *SERVQUAL* yakni dimensi keandalan (*reliability*), terkait pemberian informasi obat oleh petugas. Daya tanggap (*responsiveness*), terkait kecepatan pelayanan resep. Jaminan (*assurance*), terkait kelengkapan obat dan harga obat. Empati (*emphaty*), terkait keramahan petugas terhadap pasien. Berwujud (*tangible*), terkait kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu serta kerapihan petugas (Citraningtyas, 2020).

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain (Aldursanie, 2013).

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ تَعَالَى عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ جَارَهُ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ خَيْرًا أَوْ لِيَصْمُتْ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ جَارَهُ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ صَئِقَهُ.  
رَوَاهُ الْبُخَارِيُّ وَمُسْلِمٌ.

Dari Abu Hurairah radhiyallahu 'anhu, Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda, “Siapa saja yang beriman kepada Allah dan hari akhir, hendaklah ia berkata baik atau diam. Siapa saja yang beriman kepada Allah dan hari akhir, hendaklah ia memuliakan tetangganya. Siapa saja yang beriman

kepada Allah dan hari akhir, hendaklah ia memuliakan tamunya.” (Riwayat Bukhari dan Muslim)

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka peneliti memandang pentingnya dilakukan penelitian tentang implementasi standar pelayanan kefarmasian dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sanden Kabupaten Bantul.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sanden?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sanden?

### C. Keaslian Penelitian

**Tabel 1. Keaslian Penelitian**

<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Rancangan Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Perbedaan</b>
<b>Agry Gusthawan (2017)</b>	Profil Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mergangsan Yogyakarta	Penelitian Deskriptif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> Menggunakan pengambilan sampel secara <i>purposive sampling</i>	Penerapan standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mergangsan termasuk kategori baik dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mergangsan termasuk kategori puas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tempat dan waktu</li> <li>• kuesioner tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek harapan dan kenyataan.</li> </ul>
<b>Novi Erviana Harahap (2020)</b>	Evaluasi Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kota Medan	Penelitian survei deskriptif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> menggunakan pengambilan sampel secara <i>purposive sampling</i>	Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kota Medan termasuk Kategori II/Sedang dan Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di ruang farmasi Puskesmas Kota Medan termasuk Kategori Puas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tempat dan waktu</li> <li>• dilakukan di beberapa puskesmas</li> <li>• kuesioner tingkat kepuasan hanya 8 butir pertanyaan</li> </ul>
<b>(Widha, 2015)</b>	Gambaran Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas X Kota Magelang.	Penelitian Deskriptif dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Rata-rata pelayanan kefarmasian di Puskesmas X Kota Magelang didapatkan persentase 71,5% yang berarti baik.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tempat dan waktu</li> <li>• hanya meneliti penerapan standar pelayanan kefarmasian</li> </ul>

#### **D. Tujuan Penelitian**

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

1. Mengetahui implementasi standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sanden.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sanden.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian, maka manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tenaga kefarmasian mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016.

2. Manfaat Praktis

- a. Manfaat bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai implementasi standar pelayanan kefarmasian di puskesmas dan tingkat kepuasan pasien.

- b. Manfaat bagi pasien/responden

Pasien dapat memperoleh pelayanan kefarmasian yang terbaik di puskesmas.

c. Manfaat bagi pihak puskesmas

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sanden.

d. Manfaat bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tentang implementasi standar pelayanan kefarmasian di puskesmas.