

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan (faskes) yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk melakukan upaya kesehatan perorangan, puskesmas mengutamakan upaya promosi dan pencegahan di sekitar wilayah kerja. Berdasarkan PERMENKES Nomor 26 Tahun 2020 standar pelayanan kefarmasian puskesmas atau pelayanan langsung dan bertanggung jawab terhadap kefarmasian untuk mencapai hasil yang dapat meningkatkan kualitas hidup pasien. Menegaskan, “bentuk pelayanan kefarmasian klinik bertujuan meningkatkan mutu pelayanan dan memperluas cakupan pelayanan kefarmasian di puskesmas. Penerapan standart ini dapat melindungi pasien, menjaga mutu dan meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian”.

Mutu pelayanan kefarmasian menjelaskan tentang kesempurnaan dalam layanan untuk menjaga kepuasan pasien yang sinkron menggunakan taraf kepuasan rata-rata masyarakat. Monitoring merupakan aktivitas dengan mengamati secara akurat pada keadaan atau kondisi aktivitas tertentu, bertujuan agar seluruh data masukan informasi yang diperoleh berdasarkan output pengamatan, dan sebagai landasan mengambil keputusan tindakan untuk selanjutnya yang diperlukan menurut Peraturan Pemerintahan Nomor 39 Tahun 2006.

Kepuasan merupakan perasaan senang dan kecewa pada manusia terjadi setelah melakukan perbandingan dari hasil performa dipersepsikan dengan

hasil performa yang sudah diharapkan. Kepuasan dari pasien sangat berpengaruh antara minat pasien untuk kembali ke puskesmas yang sama (Desimawati, 2013). Pasien puas terhadap pelayanan akan berupaya untuk promosi dari mulut ke mulut bagi masyarakat diharapkan sangat positif bagi puskesmas. Sehingga sikap dari petugas sangat berpengaruh untuk memberikan kepuasan terhadap pasien, dan dapat memberikan nilai tambahan kepuasan dari pasien. Kualitas pelayanan kesehatan tergantung dari tingkat kepuasan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Takeran data kunjungan pasien di rawat jalan perbulan rata-rata 600 pasien dari beberapa poli terdapat satu Apoteker dua Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK). Banyak pasien yang mengeluhkan lambatnya pelayanan lantaran dalam tahun ini satu orang Apoteker diberikan tugas untuk mendistribusikan aktivitas vaksin di luar puskesmas setiap hari wajib menyetok vaksin dan satu TTK melakukan pengendalian obat, pencatatan, pelaporan dan pengarsipan. Berdasarkan latar belakang tersebut maka perlu dilakukannya pengkajian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada Puskesmas Takeran.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Takeran?

C. Tujuan Penelitian

Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Takeran.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian bertujuan untuk meningkatkan wawasan tentang kepuasan pasien di puskesmas dan dijadikan sebagai referensi penulisan sumber informasi untuk memperluas studi kepuasan pasien di Puskesmas Takeran.

2. Manfaat Praktis

Dapat menaruh data dan fakta yang bisa bermanfaat untuk seluruh kalangan terutama berkaitan menggunakan kepuasan pasien Puskesmas Takeran. Sehingga dapat memberikan masukan bahwa dapat mempengaruhi kepuasan terhadap pasien di Puskesmas Takeran sangat penting demi memaksimalkan TTK dalam bekerja.