

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang Masalah

Kesehatan adalah hak dasar setiap orang, dan semua warga negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 mengamanatkan bahwa jaminan kesehatan bagi masyarakat, khususnya yang miskin dan tidak mampu, adalah tanggung jawab pemerintah pusat dan daerah. Berdasarkan amanat UUD 1945 tersebut, pemerintah mengeluarkan UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) untuk memberikan jaminan kesehatan menyeluruh bagi setiap orang. Undang-Undang No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan juga menegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau.<sup>(1)</sup>

Puskesmas merupakan salah satu ujung tombak pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional, sehingga pelayanan puskesmas yang bermutu akan menjadi salah satu faktor penentu upaya peningkatan status kesehatan masyarakat. Tuntutan perkembangan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu juga meningkat, sehingga diperlukan suatu peraturan yang mengikat untuk menjaga mutu pelayanan kesehatan agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.<sup>(2)</sup> Pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. 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*)<sup>(3)</sup>.

PMK RI nomor 30 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas bertujuan meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. 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<sup>(3)</sup>.

Kepuasan pasien merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan sebuah institusi. Hal tersebut tentu akan memberikan informasi terhadap kesuksesan pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki. Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Kepuasan pasien dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke puskesmas yang sama.<sup>(4)</sup>

Hasil penelitian Marlingga tahun 2015 di Puskesmas Padang Bulan dan Polonia Medan menunjukkan bahwa penerapan standar pelayanan kefarmasian di puskesmas Padang Bulan memperoleh nilai 98 poin, termasuk kategori baik. Sedangkan di puskesmas Polonia memperoleh nilai 58 poin, termasuk kategori kurang. Tingkat kepuasan pasien di puskesmas Padang Bulan ,yaitu merasa puas sebanyak 57 pasien (33,53%) dan merasa sangat puas sebanyak 113 pasien (66,47%). Sedangkan di puskesmas Polonia merasa puas sebanyak 153 pasien (90%) dan merasa sangat puas sebanyak 17 pasien (10%)<sup>(5)</sup>. Penelitian serupa yang dilakukan oleh Bertawati di 7 apotek kota Tegal tahun 2013 menunjukkan hasil bahwa pelayanan kefarmasian di apotek tergolong kategori sedang dan baik, sedangkan kepuasan konsumen untuk semua dimensi tergolong kategori kurang puas<sup>(6)</sup>.

Puskesmas Mergangsan Yogyakarta merupakan pusat kesehatan masyarakat yang dinaungi oleh pemerintah Dinas Provinsi Yogyakarta. Jumlah tenaga pelayanan di Puskesmas Mergangsan yaitu 81 orang, terdiri atas 18 bidan, 7 dokter umum, 2 dokter gigi, 6 perawat umum, 3 perawat gigi, 2 apoteker dan staf yang lain. Salah satu bentuk layanan yang diberikan Puskesmas Mergangsan Yogyakarta adalah pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebutlah maka peneliti memandang penting dilakukannya penelitian tentang profil penerapan standar pelayanan kefarmasian dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mergangsan Yogyakarta. Adapun lokasi penelitian pada Puskesmas Mergangsan Yogyakarta dipilih karena selain penelitian serupa belum pernah dilakukan di tempat tersebut, Puskesmas Mergangsan Yogyakarta juga mudah dijangkau oleh peneliti sehingga mempermudah seluruh rangkaian proses penelitian.

## **1.2. Perumusan Masalah**

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

- 1.2.1 Bagaimana karakteristik pasien rawat jalan di Puskesmas Mergangsan Yogyakarta?
- 1.2.2 Bagaimana profil standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mergangsan Yogyakarta?
- 1.2.3 Bagaimana profil tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mergangsan Yogyakarta?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

### **1.3.1 Umum**

Untuk mengetahui profil penerapan standar pelayanan kefarmasian di puskesmas dan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Mergangsan Yogyakarta.

### 1.3.2 Khusus

1. Mengetahui karakteristik pasien rawat jalan di Puskesmas Mergangsan Yogyakarta.
2. Mengetahui profil standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mergangsan Yogyakarta.
3. Mengetahui profil tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mergangsan Yogyakarta.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan kepada peneliti mengenai profil penerapan standar pelayanan kefarmasian di puskesmas dan kepuasan pasien.
2. Bagi Pasien/Responden  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dan bahan masukan bagi pasien agar lebih kritis dalam memperoleh pelayanan di puskesmas.
3. Bagi Pihak Puskesmas  
Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi Puskesmas agar senantiasa menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan kefarmasiannya.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan tambahan kepustakaan dalam khasana ilmu bidang kesehatan dan sebagai bahan perbandingan penelitian selanjutnya.