

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas sebagai pelaksana teknis Dinas Kesehatan kabupaten/Kota yang bertanggung jawab sebagai penyelenggara kegiatan kesehatan di suatu wilayah kerja. Puskesmas merupakan merupakan unit pelaksana tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk peningkatan kualitas kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya di wilayah kerja tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (*PERMENKES No.43 tahun 2019*). Penyelenggaraan pemerintah daerah dalam Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik untuk mempercepat kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien yang dapat meningkatkan rasa kepuasan dengan menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standart dan kode etik yang telah ditetapkan. Tingkat kepuasasn pasien dapat dipengaruhi oleh sikap pemberi layanan, ketersediaan obat, kondisi ruangan, kelengkapan saran dan fasilitas pendukung. Peningkatan mutu Puskesmas, pasien berperan penting karena memberi nilai berdasarkan pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien dapat dirasakan bila kinerja pelayanan yang diberikan sama dan tidak ada kekosongan obat pada saat pasien melakukan kunjungan di Puskesmas.

Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh oleh Puskesmas Kaibon pada Triwulan ke empat pada Tahun 2019 sebesar 79,72 menunjukkan kinerja yang baik dengan spesifikasi pasien Jamkesmas dan Umum sementara penilaian terendah didapati

dalam unsur waktu penyelesaian pelayanan yang lama dengan nilai rata- rata 3,057 dengan nilai konverensi 76,43. Namun nilai tersebut berada kategori nilai yang baik karena berada diantara 76,61- 88,31. Kondisi ini berdasarkan responden yang dilakukan oleh pihak ketiga yang bekerjasama dengan Puskesmas Kaibon (Linpeko,2019).

Berdasarkan Permenkes No. 74 2016 salah satu pelayanan penting dalam Puskesmas adalah pelayanan farmasi di Puskesmas Kaibon dikelola oleh 1 Asisten Apoteker dan 1 Tenaga Teknis Kefarmasian. Pengelolaan farmasi dimulai dari perencanaan, permintaan, penerimaan, penyimpanan, pendistribusian, pengendalian, pencatatan dan pelaporan serta evaluasi. Dilaksanakan tiap tahap bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah obat. Merubah pradigma pelayanan farmasi dari orientasi obat kepada pasien mengacu pada asuhan kefarmasian (*Pharmaceutical Care*).

Berdasarkan survei yang sudah dilakukan banyak pasien yang mengeluh pelayanan yang lama, hal ini membuat pasien mengeluh dan bosan karena menunggu lama hingga lebih dari 30 menit. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kaibon. Perlu memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada pasien untuk meningkatkan aksesibilitas, terjangkau, dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam menyukseskan jaminan sosial.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan permasalahan adalah apakah terdapat pengaruh mutu pelayanan petugas kefarmasian dan ketersediaan obat Diabetes Melitus di Puskesmas Kaibon terhadap tingkat kepuasan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah pengaruh mutu pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas dan ketersediaan obat diabetes melitus terhadap tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di Puskesmas Kaibon.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi tentang Puskesmas jika ada pelayanan yang kurang memuaskan dan meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan pasien dan ketersediaan obat diabetes Melitus. Selain referensi bagi penelitian selanjutnya dikembangkan untuk tingkat kepuasan pelayanan yang lain terhadap pasien