

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Puskesmas merupakan lembaga kesehatan yang pertama berhadapan langsung dengan pasien. Puskesmas memiliki tanggung jawab terhadap wilayah kerja yaitu suatu kecamatan. Puskesmas memiliki visi yaitu tercapainya kecamatan yang sehat. Kecamatan sehat mencakup 4 indikator utama, yaitu hubungan yang sehat, perilaku sehat, cakupan pelayanan kesehatan yang bermutu, dan derajat kesehatan penduduk (Yulianto, 2010).

Untuk mencapai visi tersebut puskesmas perlu ditunjang dengan pelayanan kefarmasian yang bermutu. Pelayanan kefarmasian pada saat ini, telah berubah paradigmanya dari orientasi obat kepada pasien yang mengacu pada asuhan kefarmasian. Hal-hal yang perlu dimonitor dan dievaluasi dalam pelayanan kefarmasian di Puskesmas antara lain sumber daya manusia (SDM), pengelolaan sediaan farmasi, pelayanan farmasi klinik dan mutu pelayanan/tingkat kepuasan konsumen (Anonim, 2006).

Institusi pelayanan kesehatan seperti Puskesmas, yang merupakan ujung tombak dalam pelayanan langsung kepada masyarakat pengguna, mempunyai karakteristik yang berbeda dengan institusi lainnya. Menurut Keputusan Nomor: 1457/MENKES/SK/X/2003 (tentang standar pelayanan minimal bidang kesehatan di Kabupaten/Kota), Puskesmas merupakan salah satu

sarana pelayanan publik yang secara langsung dapat dirasakan masyarakat pengguna, khususnya dalam pelayanan kesehatan perorangan.

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Bentuk dan jenis pelayanan kesehatan ada dua, yaitu pelayanan kedokteran dan pelayanan kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan masyarakat ditandai dengan cara pengorganisasian yang umumnya secara bersama-sama dalam suatu organisasi, tujuan utamanya adalah memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit, sasaran utamanya untuk kelompok dan masyarakat (Azwar, 1996).

Menghadapi era persaingan yang ketat hal utama yang perlu diperhatikan oleh Puskesmas adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing, mempertahankan pasar yang sudah ada. Untuk itu Puskesmas harus mampu mempertahankan kualitasnya dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien sehingga konsumen merasa puas. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2006).

Pasien atau konsumen sangat membutuhkan informasi yang lengkap tentang obatnya, karena informasi tersebut menentukan keberhasilan terapi yang dilakukannya sendiri dirumah. Pasien akan merasa puas apabila ada

persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang penting dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti: kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan. Pelayanan yang baik, perlakuan yang baik dan mendapatkan kemudahan dalam pelayanan juga menentukan kepuasan pasien (Supranto, 1997).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sesuai dengan uraian yang telah dipaparkan dalam latar belakang masalah di atas dapat ditarik suatu permasalahan yaitu: **“Bagaimanakah Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Puskesmas Dulalowo Kota Gorontalo?”**

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Puskesmas Dulalowo Kota Gorontalo?

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

### **1. Manfaat Teoritis**

Dari segi ilmiah, penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan obat di Puskesmas Dulalowo Kota Gorontalo dan dapat digunakan sebagai bahan acuan di bidang penelitian yang sejenis.

## 2. Manfaat Praktis

- 1) Dari penelitian ini, peneliti memperoleh banyak informasi untuk memperluas cakrawala pengetahuan dan menerapkan salah satu cabang pengetahuan dalam bidang Farmasi.
- 2) Sebagai bahan pertimbangan bagi Puskesmas Dulalowo Kota Gorontalo dalam upaya meningkatkan pelayanan obat kepada pasien/konsumen.