

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang Masalah**

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat respon yang muncul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh oleh pasien setelah membandingkan harapan yang diinginkan dengan pengalaman pelayanan yang diterima. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2006).

Pengukuran tingkat kepuasan pasien penting dilakukan sebagai konsekuensi peningkatan mutu layanan kesehatan. Melalui penelitian tingkat kepuasan pasien dapat diketahui sejauh mana mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan apakah sudah atau belum memenuhi harapan masyarakat (Pohan, 2006).

Puskesmas Sindangkasih adalah salah satu lembaga pelayanan kesehatan yang berada di Kecamatan Sindangkasih, Kabupaten Ciamis. Sebagai salah satu lembaga pelayanan kesehatan masyarakat, maka Puskesmas ini memiliki unit farmasi yang berkewajiban bertugas untuk melayani masyarakat di bidang obat. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna jasa kesehatan pada pelayanan kefarmasian adalah indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan yang sangat penting guna memperbaiki kekurangan dalam melayani pasien.

Namun, pada pelaksanaannya hingga saat ini peran pelayanan kefarmasian dinilai belum optimal. Faktanya, seringkali pelayanan kefarmasian tidak memenuhi standar pelayanan. Pasien merasa tidak puas menerima saran yang diberikan oleh petugas farmasi dan non farmasi yang membantu, sehingga informasi utuh gagal diperoleh oleh pasien. Hal ini bisa membahayakan pasien, mengingat akibat dan resiko dari ketidaktahuannya terhadap efek penggunaan obat yang tidak sesuai dosis bisa mengancam kesehatan masyarakat.

Dalam konteks pelayanan kefarmasian di puskesmas, kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seseorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung. Analisis kepuasan pasien dapat dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yakni *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* (Supranto, 2001).

Oleh karena itu, dengan kelima dimensi tersebut penulis ingin mengetahui tingkat kepuasan dari pasien terhadap pelayanan obat di Puskesmas Sindangkasih.

## **I.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah pasien sudah merasa puas terhadap pelayanan obat di Puskesmas Sindangkasih?”

## **I.3 Batasan Masalah**

Agar permasalahan tidak meluas dari permasalahan di atas maka permasalahan tersebut dibatasi dengan batasan masalah sebagai berikut:

1. Batasan masalah pada penelitian ini hanya tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Puskesmas Sindangkasih
2. Penelitian ini dilakukan di UPTD Puskesmas Sindangkasih Kabupaten Ciamis
3. Pasien yang digunakan pada penelitian ini adalah pasien yang berobat di Puskesmas Sindangkasih

## **I.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di UPTD Puskesmas Sindangkasih Kabupaten Ciamis.

## **I.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di UPTD Puskesmas Sindangkasih Kabupaten Ciamis

## **I.6 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Sebagai tambahan ilmu pengetahuan mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Puskesmas

Memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat.

b. Bagi institusi pendidikan

Hasil penelitian diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan masukan dan bahan pembandingan serta dapat dijadikan dasar pemikiran di dalam melaksanakan penelitian selanjutnya.

c. Bagi masyarakat

Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pelayanan obat.

d. Bagi peneliti lain

- 1) Menambah ilmu dan pengetahuan dalam mengoptimalkan teori yang diperoleh di perkuliahan dengan kondisi yang ada di lapangan.
- 2) Memberikan informasi dan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya.