

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia. Kesehatan adalah keadaan sehat baik secara lahir batin, rohani dan sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi (UUD 36 tahun 2009 tentang kesehatan). Kesehatan merupakan suatu bagian penting dalam mencapai pembangunan nasional yang berkualitas dan berkesinambungan, maka dari itu untuk meningkatkan mutu kehidupan masyarakat, pemerintah melakukan upaya kesehatan dalam bentuk peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), pengobatan penyakit (kuratif) dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan (Raising, 2019).

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Puskesmas merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang menyelenggarakan upaya kesehatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan. Konsep kesatuan upaya kesehatan ini menjadi pedoman dan pegangan bagi semua fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia termasuk Puskesmas.

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena, apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya. Untuk menciptakan kepuasan pasien di puskesmas harus menciptakan dan mengolah suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien adalah inti dari pelayanan yang

berorientasi kepada pasien. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas terhadap pasien, dan kepuasan sangatlah erat hubungannya dengan pelayanan. Pelayanan yang memuaskan tersebut jugalah yang akan mendatangkan pelanggan baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya nama baik puskesmas yang meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat dari puskesmas lain. Maka setiap puskesmas akan berusaha untuk meningkatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasiennya agar dapat dipercaya dalam memenuhi kebutuhan pasien di bidang kesehatan. (Kuntoro, W.,Istiono. W. 2017)

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Babakan Sari adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis yang berada dibawah di Dinas Kesehatan Kota Bandung yang mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Dinas Kesehatan di bidang kesehatan kepada masyarakat sesuai jenis kewenangannya. Adapun wilayah kerja Puskesmas Babakan Sari terletak di Kecamatan Kiara Condong meliputi 4 kelurahan yaitu : Kelurahan Kebon Jayanti, Kelurahan Kebon Kankung, Kelurahan Sukapura, dan Kelurahan Babakan Sari.

UPT Puskesmas Babakan Sari melaksanakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) yang Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No 74 Tahun 2016 yang meliputi: Pelayanan promosi kesehatan, Pelayanan kesehatan lingkungan, Pelayanan kesehatan ibu, anak dan keluarga berencana, Pelayanan gizi, Pelayanan Pencegahan dan pengendalian penyakit, Upaya kesehatan jiwa, Upaya kesehatan gigi masyarakat, Upaya kesehatan tradisional komplementer dan alternatif, Upaya kesehatan sekolah, Upaya kesehatan olahraga, Upaya kesehatan indera, Upaya kesehatan lansia, Upaya kesehatan kerja,

Serta Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) yang meliputi: Pelayanan Rawat Jalan berupa : pengobatan umum, pengobatan gigi, kesehatan ibu anak, keluarga berencana, Pelayanan gawat darurat, Pelayanan kunjungan rumah (home care), Konseling kesehatan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :  
Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Babakan Sari.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Babakan Sari

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **a. Bagi peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman, serta wawasan mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Babakan Sari. Sehingga hasil penelitian ini dapat menjadi pengetahuan teoritis dalam kasus yang nyata di lapangan.

### **b. Bagi Puskesmas**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan sebagai pertimbangan dalam usaha perbaikan bagian farmasi di puskesmas dan diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga tingkat kepuasan konsumen meningkat dan diharapkan jumlah konsumen dapat terus meningkat setiap bulan