

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan merupakan kegiatan yang berkaitan dengan interaksi antara seseorang dengan orang lain dengan tujuan memberikan kepuasan kepada orang tersebut (pelanggan/konsumen).

Tingkat kepuasan konsumen dapat dilihat untuk mengukur mutu dan kualitas dari pelayanan yang diberikan. Dalam pelayanan kesehatan, tingkat kepuasan pasien merupakan kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dalam menilai kualitas suatu pelayanan yang diberikan di unit kesehatan tertentu (Perangin-Angin, 2019).

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini belum memenuhi harapan dari masyarakat. Dapat dilihat dari keluhan masyarakat yang disampaikan di media yang saat ini banyak digunakan yaitu media sosial. Dan keluhan tersebut jika tidak segera ditanggapi akan memberikan dampak buruk bagi pemerintah karena secara perlahan kehilangan kepercayaan dari masyarakat.

Diantara pelayanan publik yang sering menjadi sorotan adalah pelayanan di bidang kesehatan. Salah satunya adalah pelayanan yang diberikan oleh puskesmas sebagai pelaksana tingkat pertama di wilayah kecamatan. Fasilitas pelayanan kesehatan adalah tempat yang digunakan untuk melaksanakan upaya-upaya kesehatan baik dari pengobatan maupun pelayanan (Permenkes 75, 2014).

Peranan puskesmas memang dirancang sebagai pusat pelayanan, pembinaan, dan pengembangan kesehatan tingkat pertama. Sebagai pusat pelayanan kesehatan, puskesmas juga harus meningkatkan mutu pelayanannya di berbagai aspek termasuk unit farmasi dimana unit tersebut menjadi unit yang penting karena setelah pasien mendatangi dokter dan diberikan resep obat, pasien harus menebus obat tersebut agar pengobatan berjalan sempurna dengan mengikuti anjuran yang diberikan.

Standar pelayanan kefarmasian di puskesmas diatur dalam PMK (Peraturan Menteri Kesehatan) No. 74 Tahun 2016 yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan. Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Pelayanan farmasi ini dikelola oleh instalasi farmasi dibawah pimpinan seorang apoteker yang bertanggung jawab kepada kepala puskesmas. Sejalan

dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta meningkatnya harapan konsumen akan pelayanan yang lebih baik, telah terjadi perubahan orientasi pelayanan farmasi di puskesmas yang semula berorientasi pada produk menjadi berorientasi pada pasien (Permenkes, 2016).

### **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Telaga Murni bulan Maret 2020?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Telaga Murni bulan Maret 2020.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Puskesmas**

Sebagai bahan informasi guna meningkatkan pelayanan kefarmasian pada pasien di Puskesmas Telaga Murni.

#### **2. Bagi Peneliti**

Sebagai evaluasi diri agar selalu memberikan pelayanan terbaik kepada pasien di Puskesmas Telaga Murni.