

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok.

Pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang dapat meningkatkan mutu pelayanan bagi masyarakat. Pelayanan kefarmasian di puskesmas harus mendukung tiga fungsi pokok puskesmas yaitu pusat pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang meliputi pelayanan kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan perorangan.

Memahami kebutuhan dan keinginan dari pasien merupakan suatu kunci dari kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan aset berharga karena bila pasien puas dengan layanan jasa, pasien akan terus memakai jasa tersebut secara berkala. Menurut Permenkes no 74 tahun 2016 tentang standar pelayanan farmasi di puskesmas meliputi pengelolaan obat, bahan media habis pakai dan pelayanan farmasi klinik. Pelayanan farmasi klinik meliputi pelayanan resep, pelayanan informasi obat, konseling, visit, pemantauan dan pelapor efek samping obat.

Pemberian Informasi Obat (PIO) adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Apoteker untuk memberikan informasi secara akurat, jelas dan terkini kepada dokter, apoteker, perawat, profesi kesehatan lainnya dan tujuannya yaitu

Menyediakan informasi mengenai Obat kepada tenaga kesehatan lain di lingkungan Puskesmas, pasien dan masyarakat, Menyediakan informasi untuk membuat kebijakan yang berhubungan dengan Obat (contoh: kebijakan permintaan Obat oleh jaringan dengan mempertimbangkan stabilitas, harus memiliki alat penyimpanan yang memadai) dan Menunjang penggunaan Obat yang rasional.

Puskesmas kedungkandang adalah salah satu puskesmas yang terdapat di Kecamatan KedungKandang. Disamping melayani pasien rawat jalan, puskesmas kedungkandang juga melayani Rawat Inap. Dari 20 orang dalam pengamatan awal ternyata 12 orang diantaranya tidak mendapatkan pelayanan informasi obat. Menurut standar pelayanan kefarmasian, petugas farmasi harus menjelaskan tentang pelayanan informasi obat. Begitupun juga di puskesmas kedungkandang dilakukan pemberian informasi obat yang berupa informasi tentang nama obat, dosis obat, aturan pakai, dan penggunaan obat. Namun, karena terbatasnya jumlah tenaga farmasi dan banyaknya jumlah pasien maka, banyak pasien tidak menerima pelayanan informasi obat yang sangat bermanfaat bagi pasien.

Berdasarkan data diatas, peneliti tertarik untuk melakukan bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat yang diberikan di Puskesmas KedungKandang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pemberian informasi obat di Puskesmas KedungKandang Kota Malang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pemberian informasi obat di Puskesmas KedungKandang Kota Malang yang terdiri dari sikap petugas, penampilan dan kelengkapan informasi obat.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi puskesmas, agar dapat meningkatkan pelayanan obat secara lengkap dengan standar pelayanan yang sudah ada.
2. Bagi peneliti, sebagai bahan masukan untuk peneliti yang ingin meneliti secara mendalam tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas.
3. Bagi pembaca, sebagai tambahan referensi dan wawasan ilmu pengetahuan terhadap kepuasan pasien.

#### **1.5 Ruang Lingkup dan Keterbatasan penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini meliputi tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat di Puskesmas KedungKandang dengan menggunakan pendekatan survey dengan cara menyebarkan kuesioner. Parameter tingkat kepuasan pasien yang diukur dalam penelitian ini adalah pemberian informasi obat di Puskesmas KedungKandang.

Keterbatasan penelitian ini adalah waktu yang diinginkan untuk pengambilan data responden 1 minggu dan kejujuran responden dalam menjawab kuesioner yang ada.

#### **1.6 Definisi Istilah**

1. Tingkat kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dan kinerja pelayanan kefarmasian yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya
2. Puskesmas adalah unit fungsional yang memberikan pelayanan kesehatan dasar

kepada masyarakat yang terdiri dari unit pengobatan dan farmasi, kesehatan ibu dan anak, keluarga berencana, gizi, promosi kesehatan, pemberantasan penyakit dan penyehatan lingkungan

3. Pemberian Informasi Obat (PIO) adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Apoteker untuk memberikan informasi kepada konsumen menyangkut dengan nama obat, indikasi dan lainnya