

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah di amanatkan dalam undang-undang dasar 1945 pasal 28 ayat (1) "setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan" dan pasal 34 ayat (3) "Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan umum yang layak" (Kepmenkes, 2008).

Salah satu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kefarmasian. Pelayanan Kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tuntutan konsumen dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada konsumen (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*) (Permenkes, 2016).

Pelayanan kefarmasian dilaksanakan di fasilitas atau tempat pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, apotek dan puskesmas. Puskesmas merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan

masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas memiliki tiga fungsi pokok yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat (Permenkes, 2014).

Pelayanan kesehatan perorangan bertujuan untuk mengatasi permasalahan kesehatan individu antara lain pelayanan pengobatan. Salah satu pelayanan pengobatan adalah pelayanan kefarmasian yang di laksanakan di unit farmasi meliputi pelayanan resep, dimana pelayanan tersebut adalah menyediakan dan menyerahkan obat berdasarkan permintaan tertulis dari dokter sesuai dengan peraturan perundang- undangan yang berlaku. Pelayanan kefarmasian mencakup pelayanan penyerahan resep yang diberikan oleh dokter. Selain itu tugas seorang farmasis tidak hanya mencakup pelayanan resep tetapi juga memberikan informasi yang lengkap mengenai obat yang diberikan sehingga selain tercapai kepuasan konsumen juga tercapai tujuan dari pengobatan yang diberikan.

Kepuasan menurut Kotler (2004) dinyatakan sebagai tingkat perasaan dimana seorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan, kinerja produk merupakan gambaran dari mutu atau kualitas pelayanan.

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan dituntut juga memberikan mutu peayanan atau kinerja produk dan jasa yang dapat diterima serta diharapkan oleh konsumen dalam hal ini konsumen yang dapat dievaluasi salah satunya dengan mengukur kepuasan konsumen.

Dari studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di salah satu puskesmas kota malang dengan melakukan wawancara terhadap konsumen yang sedang menunggu pelayanan obat, menceritakan bahwa ruang tunggu di puskesmas tersebut kurang nyaman, terasa panas, menunggu lama pada saat pengambilan obat, kurang paham dengan informasi obat yang disampaikan petugas dan sikap petugas yang kurang ramah.

Berdasarkan uraian diatas peneliti ingin melakukan penelitian kepuasan di Puskesmas Kendalkerep dengan judul “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang”. Dengan beberapa aspek seperti: sarana prasaranan instalasi farmasi, waktu tunggu pelayanan obat, pelayanan informasi obat dan pendekatan dan perilaku petugas.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan konsumen (konsumen dan keluarga konsumen) rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang?

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen (konsumen dan keluarga konsumen) rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang?

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini sangat bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengalaman peneliti di masa depan serta bahan untuk penerapan ilmu yang sudah didapat selama kuliah, khususnya mata kuliah mengenai pelayanan kefarmasian.

2. Manfaat bagi institusi

Dapat menjadi wadah sebagai tempat memunculkan tenaga farmasis yang ahli dan sebagai literatur tambahan tentang tingkat kepuasan konsumen di puskesmas

1.5 Ruang Lingkup dan keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan Konsumen terhadap pelayanan obat di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang. Pelayanan kefarmasian yang akan diteliti dalam penelitian ini meliputi sarana prasaranan instalasi farmasi, waktu tunggu pelayanan obat, dan pelayanan informasi obat dan pendekatan dan perilaku petugas. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung di rawat jalan Puskesmas Kendalkerep. Sampel dipilih berdasarkan pertimbangan konsumen berusia lebih dari 17 tahun hingga 60 tahun dan bersedia mengisi kuesioner.

2. Keterbatasan

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah penelitian dengan menggunakan kuisisioner tidak dapat dilihat obyektifitas hasil penelitian (tingkat kejujuran dalam menjawab) oleh karena itu kejujuran responden sangat diharapkan.

1.6 Definisi Istilah

1. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya
2. Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan yang diberikan dari unit farmasi kepada konsumen.
3. Puskesmas adalah unit fungsional yang memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat yang terdiri dari unit pengobatan dan farmasi, kesehatan gigi dan mulut, kesehatan ibu dan anak, keluarga berencana, gizi, promosi kesehatan, kesehatan lingkungan, pemberantasan penyakit, dan laboratorium