

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Puskesmas atau Pusat Kesehatan Masyarakat adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja.^{1,2}

Puskesmas Kedungmundu adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kota Semarang yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kecamatan Tembalang. Puskesmas Kedungmundu memberikan pelayanan yang meliputi: 1) Pelayanan Pengobatan Umum; 2) Pelayanan Perawatan dan Pengobatan Gigi; 3) Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) atau Keluarga Berencana (KB); 4) Pelayanan Imunisasi; 5) Pelayanan Konsultasi dan Pemeriksaan Gigi; 6) Pelayanan Laboratorium Klinik; 7) Pelayanan Farmasi atau Obat; 8) Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS).³

Visi dan misi pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas adalah tercapainya kecamatan sehat dan mewujudkan masyarakat mandiri dalam hidup sehat. Kecamatan sehat mencakup empat indikator utama, yaitu lingkungan sehat, perilaku sehat, cakupan pelayanan kesehatan yang bermutu dan derajat kesehatan penduduk. Dalam menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat, Puskesmas perlu ditunjang dengan pelayanan kefarmasian yang bermutu.⁴

Unit pelayanan farmasi di Puskesmas Kedungmundu telah menggunakan SPO (Standar Prosedur Operasional) pelayanan farmasi dari Departemen Kesehatan Republik Indonesia tahun 2006 yang telah dikembangkan sesuai kebutuhan di Puskesmas Kedungmundu. Setiap periode 6 bulan, Puskesmas Kedungmundu melakukan survei untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan salah satunya di pelayanan farmasi.³ Data yang terhimpun bulan Januari sampai Juni 2012 dengan responden 240 didapatkan hasil 81% pasien merasa puas terhadap pelayanan farmasi. Pada survei pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada bulan September 2013 kepada 10 responden masih terdapat

keluhan mengenai lamanya pelayanan petugas dalam menyiapkan obat dan kurangnya informasi yang diberikan oleh petugas dalam memberikan obat. Berdasarkan waktu pelayanan untuk obat non-racikan seharusnya < 10 menit dan obat racikan < 15 menit.¹⁹

Kepuasan pasien dipandang sebagai suatu komponen yang penting dalam pelayanan kesehatan. Pada umumnya penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan dapat dilihat dari beberapa komponen, yaitu: 1) *Tangibles* (bukti nyata); 2) *Reliability* (kehandalan); 3) *Responsiveness* (daya tanggap); 4) *Assurance* (jaminan); 5) *Empathy* (empati).^{5,6}

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Puskesmas Kedungmundu dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik Pasien dan Sistem Pelayanan Farmasi di Puskesmas Kedungmundu”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, penulis akan mengajukan rumusan masalah sebagai berikut “Adakah hubungan karakteristik pasien dan sistem pelayanan farmasi terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kedungmundu?”.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian ini yaitu:

1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini secara umum adalah untuk mengetahui hubungan karakteristik pasien dan sistem pelayanan farmasi terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kedungmundu.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

- a. Mendiskripsikan karakteristik pasien di unit pelayanan farmasi Puskesmas Kedungmundu;
- b. Mendiskripsikan sistem pelayanan farmasi Puskesmas Kedungmundu;
- c. Mendiskripsikan tingkat kepuasan pasien di unit pelayanan farmasi Puskesmas Kedungmundu;

- d. Menganalisis hubungan karakteristik pasien terhadap tingkat kepuasan pasien di unit pelayanan farmasi Puskesmas Kedungmundu;
- e. Menganalisis hubungan sistem pelayanan farmasi terhadap tingkat kepuasan di unit pelayanan farmasi Puskesmas Kedungmundu.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan suatu informasi yang dapat digunakan sebagai masukan pada ilmu pengetahuan khususnya mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap karakteristik pasien dan sistem pelayanan farmasi di Puskesmas Kedungmundu.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Institusi Puskesmas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan terhadap peningkatan pelayanan farmasi sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

b. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta mempelajari masalah-masalah yang berhubungan dengan sistem pelayanan farmasi di Puskesmas Kedungmundu.