

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, kebutuhan dasar manusia akan kesehatan meningkat, hal ini mendorong masyarakat untuk sadar akan pentingnya kualitas kesehatan. Kualitas kesehatan dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan upaya kesehatan pada fasilitas pelayanan kesehatan. Salah satu upaya kesehatan yang menjadi peran penting ialah peningkatan fasilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Permenkes RI, 2019). Puskesmas dijadikan dasar pelayanan kesehatan dalam upaya kesehatan karena keberadaan Puskesmas yang menyebar kesemua wilayah dan biaya pengobatan yang terjangkau menjadikan Puskesmas lebih dekat dengan masyarakat. Upaya kesehatan pada Puskesmas dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan tidak lepas dari upaya kuratif (penyembuhan penyakit) dimana kegiatan kefarmasian memiliki peran penting. Kegiatan

kefarmasian meliputi kegiatan pelayanan obat mulai dari penyiapan obat (*dispensing* obat) sampai penyerahan obat kepada pasien.

Pada pelayanan kefarmasian di puskesmas yang paling penting adalah kepuasan pasien. Ketidakpuasan pasien dapat menurunkan totalitas kualitas pelayanan di Puskesmas yang dapat dianggap tidak profesional dalam pelayanan sehingga dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien sekaligus kepuasan keluarga pasien. Untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien sebagai pelanggan di Puskesmas. Peningkatan mutu pelayanan merupakan prioritas utama dalam sebuah manajemen Puskesmas, salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan analisis kepuasan pelanggan yang dapat dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan (Prihartini *et al.*, 2020).

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin mengetahui hubungan karakteristik dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Kecamatan Johar Baru agar dapat dijadikan acuan untuk mengendalikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga diharapkan Puskesmas Kecamatan Johar Baru dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien pada Puskesmas Kecamatan Johar Baru?
2. Bagaimana hubungan antara karakteristik responden dengan tingkat kepuasan pasien pada Puskesmas Kecamatan Johar Baru?

C. Tujuan Penelitian

1. Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan karakteristik dengan tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan pada puskesmas Kecamatan Johar Baru.

2. Khusus

- a. Menganalisis gambaran tingkat kepuasan pasien pada Puskesmas Kecamatan Johar Baru.
- b. Menganalisis hubungan antara karakteristik responden (jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan) dengan tingkat kepuasan pasien pada Puskesmas Kecamatan Johar Baru.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi peneliti serta menambah pengalaman mengenai pelayanan resep di puskesmas.

2. Bagi Akademik

- a. Untuk menambah pustaka ilmu pengetahuan pada bidang kefarmasian
- b. Dapat digunakan sebagai referensi penelitian berikutnya.

3. Bagi Masyarakat

Menambah informasi dan dapat memberikan gambaran mengenai pelayanan resep dan tingkat kepuasan pada puskesmas.

4. Bagi Puskesmas Kecamatan Johar Baru

Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi di Puskesmas Kecamatan Johar Baru untuk meningkatkan kepuasan pasien