

BAB I

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan keadaan secara fisik maupun mental yang menjadikan hidup setiap orang menjadi produktif. Kesehatan menjadi unsur penting dalam kesejahteraan yang harus diwujudkan. Salah satu perwujudan kesehatan sebagai hak asasi manusia di Indonesia yaitu dengan adanya unit pelayanan kesehatan berupa pusat kesehatan masyarakat (puskesmas).¹ Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan berupa pusat kesehatan tingkat pertama bagi masyarakat di suatu wilayah, puskesmas harus meningkatkan kualitas pelayanannya untuk mencapai derajat kesehatan yang baik bagi masyarakat.²

Puskesmas Garawangsa adalah salah satu pusat kesehatan masyarakat di Kabupaten Garut yang memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu. Dalam menjamin pelayanan kesehatan diterima dengan baik oleh masyarakat, diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan termasuk pelayanan kefarmasian. Pada penelitian yang dilakukan oleh Mulyani, dkk., (2021) tentang analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di beberapa puskesmas yang ada di Kabupaten Garut, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian belum dapat memberikan kepuasan kepada pasien.²

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dan pendapat pasien terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan.³ Kepuasan

pasien dapat tercipta melalui pelayanan yang baik oleh para tenaga medis yang ada di instalasi kesehatan. Apabila pelayanan kurang baik, maka pasien akan merasa tidak puas dan mengajukan komplain pada pihak instansi kesehatan. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di instansi kesehatan tersebut.⁴

Berdasarkan penjelasan diatas, diperlukan adanya penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di puskesmas Garawangsa.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian sehingga ke depannya dapat menjadi bahan evaluasi bagi petugas farmasi di Puskesmas Garawangsa dalam memberikan pelayanan kefarmasian yang lebih baik.