

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan kondisi optimal seseorang, mencakup aspek fisik, mental, dan sosial, yang tidak hanya diartikan sebagai ketiadaan penyakit, tetapi juga memungkinkan individu untuk menjalani kehidupan yang produktif (Undang-Undang RI, 2023). Sementara itu, pelayanan kefarmasian adalah bentuk layanan langsung yang diberikan secara bertanggung jawab kepada pasien, berhubungan dengan penyediaan sediaan farmasi, dengan tujuan mencapai hasil yang terukur guna meningkatkan kualitas hidup pasien (Lailatul Badriya, 2021). Kualitas pelayanan kefarmasian memiliki peran krusial dalam mendukung keberhasilan sistem pelayanan kesehatan secara menyeluruh, karena mutu pengelolaan obat serta ketepatan informasi penggunaannya dapat berpengaruh langsung terhadap tingkat kesejahteraan pasien. Puskesmas, sebagai salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama, memegang peranan strategis dalam memberikan layanan kesehatan dasar kepada masyarakat. Peran ini mencakup distribusi sediaan farmasi serta penyampaian informasi yang akurat mengenai cara penggunaan obat yang benar (Setyorini, Kusumastuti, & Wirawan, 2025).

Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian merupakan tolok ukur penting yang menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan serta menjawab kebutuhan mereka secara optimal. Tingkat kepuasan yang tinggi menandakan bahwa pelayanan kefarmasian telah memenuhi standar yang diinginkan, sementara ketidakpuasan dapat menunjukkan adanya aspek-aspek yang perlu diperbaiki, seperti kualitas pelayanan, keramahan petugas, dan kecepatan dalam penyediaan obat. Dengan demikian, kepuasan pasien tidak semata-mata menjadi parameter untuk menilai mutu pelayanan, tetapi juga berperan sebagai sumber masukan yang sangat berharga dalam upaya perbaikan serta peningkatan mutu layanan kesehatan secara menyeluruh (Sitepu & Kosasih, 2024).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 26 Tahun 2020, pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan komponen esensial dalam

pelaksanaan upaya kesehatan, yang memiliki peran signifikan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat (Kemenkes RI, 2020). Pelayanan ini berfungsi sebagai pusat penggerak pembangunan yang berfokus pada kesehatan, wadah pemberdayaan masyarakat, sekaligus motor penggerak dalam mewujudkan pembangunan yang berorientasi pada peningkatan derajat kesehatan.

Sejumlah penelitian terkait tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian telah dilakukan di berbagai wilayah. Hasil studi di Puskesmas Oebobo, Kota Kupang, mengungkapkan bahwa 84% pasien merasa sangat puas terhadap layanan kefarmasian yang diberikan (Yuliani et al., 2020). Temuan serupa juga terlihat pada penelitian di Puskesmas Malawili, Kabupaten Sorong, yang mencatat tingkat kepuasan pasien sebesar 83,7% (Suprihathin, 2023). Data ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di puskesmas umumnya memperoleh tingkat kepuasan pasien yang cukup tinggi, mencerminkan mutu layanan yang tergolong baik.

Dinas Kesehatan Kabupaten Labuhanbatu Selatan (Dinkes Labusel) memegang peran utama dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, yang diwujudkan melalui penyediaan layanan kesehatan yang berkualitas, merata, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Berdasarkan data dari Buku Profil Kesehatan Tahun 2022, Kabupaten Labuhanbatu Selatan terdiri dari lima kecamatan, yaitu Kotapinang, Kampung Rakyat, Sungai Kanan, Silangkitang, dan Torgamba. Kecamatan Torgamba memiliki jumlah penduduk terbanyak, sedangkan Silangkitang memiliki jumlah penduduk terendah. Dalam upayanya meningkatkan pelayanan kesehatan, Dinkes Labusel menyusun Rencana Strategis (Renstra) untuk periode 2021-2026. Dokumen Renstra ini berisi tujuan, target, program, serta rangkaian kegiatan pembangunan kesehatan yang dirumuskan berdasarkan hasil analisis terhadap capaian kinerja pada tahun sebelumnya, dengan mempertimbangkan kebijakan dari pemerintah pusat maupun daerah. Penyusunan Renstra tersebut berpedoman pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 86 Tahun 2017 mengenai Tata Cara Perencanaan, Pengendalian, dan Evaluasi Pembangunan Daerah. Melalui data dan informasi yang tersedia, Dinkes Labusel berupaya mengidentifikasi permasalahan dan isu strategis dalam

pelayanan kesehatan, serta merumuskan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai, guna memastikan bahwa setiap program dan kegiatan yang dilaksanakan dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara efektif dan efisien.

UPT (Unit Pelaksana Teknis) Puskesmas Langga Payung merupakan salah satu puskesmas di bawah naungan Dinkes Labusel yang melayani kebutuhan kesehatan masyarakat di 10 desa. Namun, ketersediaan tenaga kefarmasian di fasilitas ini masih sangat terbatas, yakni hanya terdiri dari satu Tenaga Vokasi Farmasi (TVF) dan satu orang apoteker. Setiap hari, Puskesmas ini memproses sekitar 30 resep, yang membuat proses pelayanan menjadi lebih lambat terutama ketika pasien datang dalam jumlah besar secara bersamaan. Selain itu, persediaan obat yang ada tidak selalu mencukupi kebutuhan pasien, mengingat jumlah pasien yang banyak dan terbatasnya jumlah petugas apotek. Keadaan tersebut dapat berpengaruh terhadap mutu pelayanan yang disampaikan oleh tenaga kefarmasian. Oleh karena itu, perlu dilakukan penilaian untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian yang tersedia di Puskesmas Langga Payung.

Kajian terkait tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian telah banyak dilakukan di berbagai daerah, namun hingga saat ini belum ada penelitian yang secara khusus menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian di Puskesmas Langga Payung, Kecamatan Sungai Kanan, Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Berdasarkan hal tersebut, penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian mengenai topik “Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Langga Payung, Kecamatan Sungai Kanan, Kabupaten Labuhanbatu Selatan, Sumatera Utara.”

B. Rumusan Masalah

Seperti apa gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian di Puskesmas Langga Payung, Kecamatan Sungai Kanan, Kabupaten Labuhanbatu Selatan, Provinsi Sumatera Utara.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Langga Payung, Kecamatan Sungai Kanan, Kabupaten

Labuhanbatu Selatan, Provinsi Sumatera Utara.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Langga Payung dilihat dari aspek daya tanggap (*responsiveness*).
- b. Menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Langga Payung berdasarkan aspek keandalan (*reliability*).
- c. Menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Langga Payung berdasarkan aspek keandalan (*reliability*).
- d. Menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Langga Payung dari sisi empati (*empathy*).
- e. Menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Langga Payung berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*).

D. Manfaat Penelitian

1. Menjadi sumber informasi bagi instansi terkait dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian kepada pasien di Puskesmas Langga Payung.
2. Menjadi referensi bagi peneliti berikutnya yang ingin melakukan kajian terkait pelayanan kefarmasian.