

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian adalah bentuk pelayanan langsung kepada pasien yang berfokus pada pengelolaan sediaan farmasi yang bertujuan untuk memperoleh hasil tertentu agar dapat mendukung peningkatan kualitas hidup pasien. Dalam sistem pelayanan kesehatan, pelayanan kefarmasian memainkan peran krusial dalam memastikan bahwa penggunaan obat dilaksanakan sesuai dengan standar keamanan, efektivitas serta kualitasnya. Sejalan dengan berkembangnya sistem kesehatan serta meningkatnya tuntutan pasien dan masyarakat, pada saat ini pelayanan kefarmasian telah mengalami pergeseran paradigma dari sebelumnya yang berfokus pada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berpusat pada pasien (*patient oriented*). Perubahan tersebut menuntut apoteker untuk terus meningkatkan kompetensi baik dalam aspek pengetahuan maupun keterampilan komunikasi sehingga mampu berinteraksi secara profesional dengan pasien (Permenkes, 2016).

Pelayanan kefarmasian di Pusat Kesehatan Masyarakat merupakan bagian penting dari upaya kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan bagi masyarakat. Peran pelayanan kefarmasian sangat penting dalam memastikan bahwa masyarakat menerima layanan kesehatan berkualitas tinggi (Suprihartini, Radiah & Hidayat, 2022). Layanan farmasi di pusat kesehatan masyarakat mencakup pengelolaan sediaan farmasi dan penyediaan layanan farmasi klinis sesuai dengan standar yang berlaku. Standar layanan farmasi di pusat kesehatan masyarakat berfungsi sebagai tolok ukur dan pedoman bagi tenaga farmasi dalam memberikan layanan berkualitas tinggi. Penerapan standar-standar ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan farmasi, memberikan kepastian hukum bagi tenaga farmasi, serta melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional guna menjamin keselamatan pasien. (Hidayah *et al.*, 2023). Meskipun standar pelayanan kefarmasian telah ditetapkan, namun dalam ternyata masih terdapat beberapa hambatan antara lain seperti keterbatasan jumlah tenaga farmasi, ketersediaan obat yang belum optimal serta komunikasi

yang kurang efektif antara petugas farmasi dengan pasien (Wurangian, Mamuaja & Pongoh, 2025).

Kepuasan pasien diartikan sebagai hasil dari pelayanan yang diterima oleh setiap pasien dan akan berdampak pada status kesehatan pasien, suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien berdasarkan apakah jasa yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan pasien. Semakin baik pelayanan yang diterima pasien, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien, yang berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan tersebut telah memadai (Stelin *et al.*, 2022). Salah satu indikator penting untuk menilai layanan kesehatan, termasuk pelayanan kefarmasian di puskesmas, adalah kepuasan pasien. Oleh karena itu, untuk mengukur tingkat kepuasan pasien, perlu dilakukan perbandingan antara kualitas layanan yang diharapkan pasien dan layanan yang sebenarnya mereka terima.

Studi tentang kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian telah dilakukan di sebagian wilayah. Penelitian Hidayah *et al.* (2023) menunjukkan hasil tingkat kepuasan pasien di UPT Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai dengan rata-rata tingkat kepuasan pasien sebesar 76,74% (kategori puas). Penelitian lain di UPT Puskesmas Kuta Blang Kabupaten Bireun yang mencatat tingkat kepuasan sebesar 65,6% (kategori tidak puas) (Shufyani *et al.*, 2023). Penelitian Nurkholis, Hikmah & Rahmawati (2025) Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Palimanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 86,7%, yang termasuk dalam kategori sangat puas.

Penelitian mengenai kepuasan pasien perlu dilakukan karena dapat memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pasien. Hasil penelitian tersebut dapat dimanfaatkan oleh puskesmas atau penyedia layanan kesehatan untuk mengetahui aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan, seperti pelayanan medis, komunikasi dengan pasien, fasilitas, maupun faktor lainnya yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

Puskesmas Padangmatinggi adalah Puskesmas *non-rawat inap* yang beroperasi di bawah pengelolaan Dinas Kesehatan Kota Padangsidimpuan, dengan fokus melayani kebutuhan kesehatan masyarakat di 8 kelurahan. Kunjungan pasien yang melakukan pengambilan obat ke Puskesmas ini cukup ramai, mencapai 50 hingga 70 pasien dalam satu hari. Sementara itu ketersediaan tenaga kefarmasian di

Puskesmas ini masih terbatas, yakni hanya terdiri dari satu orang apoteker dan satu tenaga vokasi farmasi (TVF). Hal ini membuat proses pelayanan menjadi lebih lambat terutama ketika pasien datang dalam jumlah besar secara bersamaan, sehingga akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan dan juga akan berdampak pada kepuasan pasien.

Studi terkait tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian telah banyak dilakukan di berbagai puskesmas. Namun, hingga saat ini belum terdapat penelitian yang secara khusus mengkaji tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Padangmatinggi. Oleh karena itu, informasi mengenai tingkat kepuasan pasien di puskesmas tersebut masih belum diketahui. Berdasarkan kondisi tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Padangmatinggi, Kota Padangsidempuan."

B. Rumusan masalah

Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Padangmatinggi, Kota Padangsidempuan?

C. Tujuan penelitian

1. Tujuan umum

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Padangmatinggi, Kota Padangsidempuan.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di puskesmas yang dinilai dari dimensi bukti fisik (*tangible*).
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di puskesmas yang dinilai dari dimensi kehandalan (*reliability*).
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di puskesmas yang dinilai dari dimensi ketanggapan (*responsiveness*).
- d. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di puskesmas yang dinilai dari dimensi jaminan (*assurance*).
- e. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di puskesmas yang dinilai dari dimensi empati (*emphaty*).

D. Manfaat Penelitian

1. Hal ini dapat membantu pusat kesehatan masyarakat mengukur seberapa baik layanan farmasi mereka memenuhi kebutuhan dan harapan pasien.
2. Dapat diharapkan temuan ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang berminat mengkaji berbagai aspek pelayanan kefarmasian.
3. Melalui penelitian ini, responden atau pasien dapat menyampaikan tanggapan dan ekspektasi mereka mengenai pelayanan kefarmasian yang mereka terima di puskesmas.