

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan mengacu kondisi Kebahagiaan tubuh, pikiran dan kehidupan masyarakat yang memberi peluang untuk memenuhi peran sosial dan ekonominya. Upaya farmasis merupakan layanan farmasi yang diberikan langsung kepada pasien dengan tanggung jawab atas obat-obatan yang digunakan. Pelayanan ini harus memenuhi standar mutu dan keamanan untuk menjamin keberhasilan terapi guna mengoptimalkan taraf hidup pasien. layanan farmasi juga menjadi unsur esensial dalam sistem pelayanan kesehatan dan memiliki peran esensial bagi peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan kesehatan publik. Di Puskesmas, layanan farmasi mencakup beberapa aspek utama yakni kegiatan mencakup sediaan farmasi, pengelolaan alat kesehatan sekali pakai serta pemberian layanan farmasi yang berfokus pada pasien (Linton *et al.*, 2020).

Kepuasan pasien adalah proses evaluasi terhadap derajat kepuasan yakni dirasakan setelah memperoleh memulihkan kesehatan. Kualitas pelayanan menjadi merupakan komponen kunci yang memengaruhi kepuasan tersebut. Pandangan pasien terhadap mutu layanan yang baik tidak semata-mata ditentukan oleh keberhasilan penyembuhan secara fisik tetapi juga dipengaruhi oleh perilaku, Pengetahuan serta keterampilan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan. Hal ini termasuk kemampuan dalam menyampaikan informasi secara jelas dan bersikap sopan santun selama proses pelayanan (Aprillia and Adian, 2020).

Kepuasan pasien terhadap layanan farmasi adalah evaluasi terhadap perbedaan antara kualitas yang dirasakan dari layanan yang diperoleh dan harapan yang dimiliki sebelumnya terhadap penyediaannya (Yuliani *et al.*, 2020).

Layanan farmasi di pusat kesehatan masyarakat merupakan bagian integral dari inisiatif kesehatan, secara signifikan meningkatkan kualitas layanan kesehatan bagi masyarakat. Layanan farmasi di pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) berfokus pada perawatan pasien, menyediakan persiapan farmasi berkualitas tinggi dan terjangkau, perangkat medis, serta perlengkapan medis habis pakai untuk semua segmen masyarakat termasuk layanan farmasi klinis (Maimunah *et al.*, 2022).

Standar pelayanan kefarmasian adalah hal dengan ketentuan sangat berfungsi sebagai panduan bagi tenaga farmasi saat hal memberikan layanan farmasi. (Devi, Haryanto, 2024).

Pelayanan kesehatan pada dasarnya ialah Upaya pelayanan kesehatan yakni dikerjakan oleh perorangan atau kelompok oleh sebuah badan atau lembaga, yang bertujuan demi menjaga dan mengembangkan derajat kesehatan, tindakan serta mengatasi mental dan menstabilkan kondisi baik pada tingkat perorangan, kerabat maupun warga. (SHELEMO, 2023).

Peneliti terdahulu menunjukkan bahwa Karolina Lawan (2021) dari penilaian kepuasan pasien Rawat Jalan atas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oesapa Kota Kupang. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 100 orang pasien rawat jalan. Dari hasil analisis data, diketahui bahwa dimensi kehandalan memperoleh (75,65%) dan tergolong puas, dimensi ketanggapan (60,70%) dan diklasifikasikan sebagai cukup puas, dimensi jaminan (78,10%) yang tergolong puas, dimensi empati (60,06%) yang tergolong dalam cukup puas serta dimensi bukti fisik (78,70%) berada dalam tingkat puas. Standar pelayanan di Puskesmas Oesapa Kota Kupang berada pada kategori cukup baik.

Peneliti terdahulu menunjukkan bahwa Satrio Dwi Ramadhan (2020) dari Analisis kepuasan pasien rawat jalan atas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Batu Kota Batu. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 100 orang pasien rawat jalan. Data yang diperoleh menunjukkan bahwa dimensi kehandalan mencerminkan 85,5% (sangat puas), ketanggapan 85,25 (sangat puas) serta bukti fisik 84,75% (sangat puas). Nilai kumulatif kepuasan responden tercatat mencapai 87,08% (sangat puas).

Peneliti melakukan penelitian di Puskesmas Kedai Tiga Barus Kabupaten Tapanuli Tengah dikarenakan layak dijadikan Lokasi penelitian ini berada pada area yang strategis. Puskesmas Kedai Tiga Barus termasuk Puskesmas yang cukup banyak pengunjung dalam satu hari dapat mencapai 20 sampai 30 pasien.

Merujuk pada latar belakang peneliti memiliki ketertarikan ingin menelusuri atau menentukan “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kedai Tiga Barus Kecamatan Barus Kabupaten Tapanuli Tengah”.

B. Rumusan Masalah

Sejauh mana pasien menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi tentang pelayanan kefarmasian yang diterima di Puskesmas Kedai Tiga Barus, Kecamatan Barus, Kabupaten Tapanuli Tengah?

C. Tujuan Penelitian

a. Tujuan Umum

Penelitian ini mengupayakan menilai sejauh mana pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian terhadap aktivitas farmasi di Puskesmas Kedai Tiga Barus, Kecamatan Barus, Kabupaten Tapanuli Tengah.

b. Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien pada dimensi kehandalan (*Reliability*) pada layanan farmasi klinik di Puskesmas Kedai Tiga Barus.
2. Untuk menilai tanggapan pasien atas kualitas layanan kefarmasian di Puskesmas Kedai Tiga Barus melalui aspek ketanggapan petugas (*Responsiveness*).
3. Untuk menilai kepuasan pasien dari aspek jaminan dalam mutu kefarmasian di Puskesmas Kedai Tiga Barus.
4. Untuk menilai tanggapan pasien yang diterima dengan pelayanan farmasi di Puskesmas Kedai Tiga Barus melalui dimensi empaty.
5. Untuk menilai tanggapan pasien yang diterima dengan pelayanan farmasi di Puskesmas Kedai Tiga Barus dari segi dimensi bukti fisik (*Tangible*).

D. Manfaat Penelitian

1. Peneliti mampu meningkatkan pemahaman dan persepsi mengenai mutu aktivitas farmasi di Puskesmas kedai Tiga Barus Kabupaten Tapanuli Tengah.
2. Petugas farmasi meningkatkan kualitas praktik kefarmasian, mendorong perbaikan mutu layanan farmasi lebih optimal, mewujudkan layanan kefarmasian yang lebih efektif dan efisien di Puskesmas Kedai Tiga Barus Kabupaten Tapanuli Tengah.
3. Puskesmas berpotensi menjadi dasar pertimbangan bagi pihak manajemen untuk memperbaiki dan mengembangkan pelayanan kefarmasian agar lebih

berkualitas memadai dengan hasil yang memuaskan bagi pasien dari Puskesmas Kedai Tiga Barus Kabupaten Tapanuli Tengah.