

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian merupakan bentuk interaksi profesional yang dilaksanakan secara langsung dan penuh tanggung jawab antara tenaga kefarmasian dengan pasien. Fokus utama dari layanan ini adalah pengelolaan sediaan farmasi secara optimal guna menunjang peningkatan kualitas hidup pasien. Di Puskesmas, pelayanan kefarmasian tidak dapat dipisahkan dari keseluruhan upaya kesehatan masyarakat karena memiliki peran sentral dalam menjamin mutu layanan kesehatan yang menyeluruh dan merata (Permenkes, 2016).

Untuk memastikan pelayanan kefarmasian terlaksana sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, diperlukan keseriusan serta komitmen kuat dari tenaga kefarmasian dalam menjalankan tanggung jawab profesionalnya. Tujuan utamanya adalah meningkatkan mutu hidup pasien melalui sistem pelayanan yang optimal dan berorientasi pada kepentingan masyarakat luas. Kualitas pelayanan yang memadai merupakan hak fundamental setiap warga negara Indonesia (Stevani et al., 2018).

Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, Puskesmas memiliki peran strategis dalam memastikan terselenggaranya layanan kefarmasian yang bermutu. Layanan kefarmasian tersebut memiliki kontribusi langsung terhadap tiga fungsi utama Puskesmas, yakni sebagai motor penggerak pembangunan kesehatan berbasis masyarakat, sebagai pusat pemberdayaan masyarakat dalam aspek kesehatan, serta sebagai penyedia layanan kesehatan bagi individu maupun kelompok. Untuk mencapai fungsi tersebut secara optimal, pelayanan kefarmasian harus dilaksanakan dengan sungguh-sungguh dan berlandaskan pada prinsip profesionalisme (Stevani et al., 2018). Tingkat kepuasan pasien merupakan indikator utama untuk menilai kualitas pelayanan kefarmasian. Kepuasan ini muncul dari evaluasi pasien terhadap kesesuaian antara harapan dan realitas pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, pelayanan yang memenuhi atau melampaui ekspektasi pasien akan mendorong terciptanya kepuasan yang tinggi (Trisnawati, 2020).

Pelaksanaan pelayanan kefarmasian di Puskesmas telah diatur secara normatif melalui Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016. Dalam peraturan tersebut, standar pelayanan kefarmasian mencakup dua aspek utama, yaitu pengelolaan sediaan farmasi serta bahan medis habis pakai, dan pelayanan farmasi klinik. Seluruh kegiatan pelayanan tersebut harus dilaksanakan oleh instalasi farmasi yang berada di bawah tanggung jawab seorang apoteker, yang dalam pelaksanaannya bekerja sama dengan kepala Puskesmas. Penerapan standar ini ditujukan untuk meningkatkan mutu layanan kefarmasian, menjamin keamanan dan penggunaan obat yang rasional bagi pasien, serta memberikan perlindungan hukum kepada tenaga kefarmasian dalam menjalankan tugas profesionalnya (Permenkes, 2016).

Berbagai penelitian sebelumnya telah mencoba untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di berbagai wilayah. Penelitian oleh Andi Nurpati Panaungi (2020) di Puskesmas Minasatene, Kabupaten Pangkep, menunjukkan bahwa hanya 61,30% pasien yang merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diterima, berdasarkan lima dimensi penilaian yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Sebaliknya, penelitian yang dilakukan oleh Rifani Elsera (2023) di Puskesmas Sibiruang, Kecamatan Koto Kampar Hulu, Kabupaten Kampar, menunjukkan hasil yang berbeda. Dalam penelitian tersebut memperlihatkan hasil yang lebih positif, di mana sebanyak 83% responden menyatakan puas terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan lima indikator yang sama (Elsera, 2023).

Penelitian ini berlokasi di Puskesmas Simpang Empat, Kecamatan Simpang Empat, Kabupaten Karo, yang dipilih karena letaknya strategis dan merupakan satu-satunya fasilitas kesehatan tingkat pertama di kecamatan tersebut. Dengan jumlah kunjungan mencapai sekitar 40 pasien per hari, keberadaan tenaga kefarmasian yang tidak selalu hadir berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan. Selain itu, keterbatasan fasilitas seperti jumlah kursi tunggu yang terbatas dan ketiadaan alat pengeras suara untuk pemanggilan pasien menjadi faktor yang dapat menurunkan kenyamanan pasien saat menerima pelayanan.

Melihat kondisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian sangat dipengaruhi oleh kondisi fasilitas dan implementasi layanan di masing-masing Puskesmas. Mengingat pentingnya hal tersebut, peneliti memandang perlu untuk melakukan studi lebih lanjut guna memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian, khususnya di Puskesmas Simpang Empat. Penelitian ini akan menggunakan lima indikator utama penilaian, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*).

B. Perumusan Masalah

Bagaimanakah gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Simpang Empat, Kecamatan Simpang Empat, Kabupaten Karo.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di Puskesmas Simpang Empat, Kecamatan Simpang Empat, Kabupaten Karo.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan (*reability*) terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Simpang Empat
- b. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Simpang Empat
- c. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Simpang Empat

- d. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien berdasarkan empati (*emphaty*) terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Simpang Empat
- e. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien dari segi bukti fisik (*tengible*) terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Simpang Empat

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Tenaga Vokasi Farmasi sebagai informasi untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian menjadi lebih baik lagi di Puskesmas Simpang Empat, Kecamatan Simpang Empat, Kabupaten Karo.
2. Bagi Puskesmas diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan mutu layanan kefarmasian dan meningkatkan kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Simpang Empat, Kecamatan Simpang Empat, Kabupaten Karo
3. Bagi peneliti untuk menambah pengalaman dan wawasan mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Simpang Empat, Kecamatan Simpang empat, Kabupaten Karo.