

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan langsung kepada pasien yang bertujuan meningkatkan hasil terapi dan memastikan mutu, manfaat, keamanan, serta khasiat sediaan farmasi dan alat kesehatan, dengan pergeseran fokus dari produk obat menuju pasien (*pharmaceutical care*) guna meningkatkan kualitas hidup pasien. Dalam sistem pelayanan kesehatan di Puskesmas, pelayanan kefarmasian meliputi pengelolaan obat, alat kesehatan, bahan medis habis pakai, dan pelayanan farmasi klinik, yang semuanya harus didukung oleh tenaga ahli seperti apoteker. Kualitas pelayanan ini berperan penting dalam efektivitas terapi dan peningkatan kepuasan pasien secara keseluruhan (Kemenkes RI No 74, 2016).

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi sangat penting untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan kegiatan wajib yang harus dilakukan secara berkala. Tujuannya untuk mengetahui dan menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik (PermenPAN-RB, 2017).

Berdasarkan Peraturan Bupati Pandeglang No. 82 Tahun 2022, Kabupaten Pandeglang memiliki 36 Puskesmas yang tersebar dan seluruhnya telah melaksanakan pelayanan kefarmasian. Namun, saat ini belum tersedia data yang menunjukkan kesesuaian antara pelayanan kefarmasian yang

dilakukan di Puskesmas tersebut dengan standar yang berlaku. Oleh karena itu, diperlukan adanya evaluasi komprehensif terhadap implementasi pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Pandeglang sebagai upaya penting untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan kepada masyarakat. UPT Puskesmas Cibaliung memegang peranan penting dalam penyediaan layanan kesehatan primer, termasuk pelayanan kefarmasian.

Hasil penelitian Yusransyah *et al.* (2025) yang berjudul “Evaluasi Implementasi Pelayanan Kefarmasian pada Puskesmas di Kabupaten Pandeglang Tahun 2024” menyatakan Puskesmas Cibaliung menempati urutan ke-22 dari 36 Puskesmas dan menunjukkan bahwa kesesuaian aspek pelayanan kefarmasian berada pada nilai 76 dari skala 99, yang masuk dalam kategori “Baik”, sedangkan puskesmas lainnya menempati rata-rata nilai kesesuaian aspek pelayanan kefarmasian berada pada nilai rata – rata 79 dari skala 99.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan rutin semesteran yang bertujuan mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik sekaligus sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang kesehatan. Melalui survei ini, fasilitas kesehatan mendapatkan data evaluasi yang diperlukan untuk mengambil keputusan guna mempertahankan atau meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan (Andana *et al.*, 2023). SKM juga merupakan bagian dari Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan pemerintah sehingga hasilnya menjadi tolak ukur strategis dalam evaluasi dan perbaikan layanan agar sesuai dengan

standar yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan dan regulasi terkait. Dengan demikian, SKM tidak hanya berfungsi sebagai pengukuran kepuasan pasien, tetapi juga sebagai instrumen manajemen mutu untuk memastikan pelayanan kesehatan dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan dan optimal bagi masyarakat (Kemenkes RI No 6, 2024).

Indikator mutu berfungsi sebagai ukuran untuk menilai tercapainya target pelayanan kesehatan di Puskesmas, salah satunya adalah tingkat kepuasan pasien. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 menegaskan pentingnya pengawasan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan sebagai langkah untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian pada Pasien di UPT Puskesmas Cibaliung Kabupaten Pandeglang Tahun 2025”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “Bagaimana Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian pada Pasien di UPT Puskesmas Cibaliung Kabupaten Pandeglang Tahun 2025?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian pada Pasien di UPT Puskesmas Cibaliung Kabupaten Pandeglang Tahun 2025.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien di UPT Puskesmas Cibaliung Tahun 2025 berdasarkan dimensi Keandalan (*Reliability*).
- b. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien di UPT Puskesmas Cibaliung Tahun 2025 berdasarkan dimensi ketanggapan (*Responsiveness*).
- c. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien di UPT Puskesmas Cibaliung Tahun 2025 berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*).
- d. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien di UPT Puskesmas Cibaliung Tahun 2025 berdasarkan dari dimensi empati (*Emphaty*).
- e. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien di UPT Puskesmas Cibaliung Tahun 2025 berdasarkan dimensi bukti fisik (*Tangible*).

D. Ruang Lingkup

Penelitian ini termasuk ke dalam ruang lingkup Farmasi Klinik dan Komunitas (FKK) yang meliputi kepuasan pelayanan kefarmasian.

E. Manfaat penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien di UPT Puskesmas Cibaliung Kabupaten Pandeglang Tahun 2025.
- b. Menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien.

2. Manfaat Praktis

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan dengan melakukan penelitian secara langsung di lapangan mengenai kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien.
- b. Bagi Puskesmas hasil penelitian dapat dijadikan masukan dan saran dalam meningkatkan kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien serta menjadi bahan pertimbangan untuk mengambil kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

F. Keaslian Penelitian

Berbagai peneliti sebelumnya telah mengkaji tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas. Namun, penelitian ini merupakan penelitian pertama yang secara khusus meneliti kepuasan pelayanan kefarmasian bagi pasien di UPT Puskesmas Cibaliung Tahun 2025. Perbedaan dan persamaan antara penelitian ini dengan studi-studi terdahulu akan dijelaskan lebih lanjut dalam tabel berikut:

Tabel 1. Keaslian Penelitian

Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
(Mutmainah, 2025)	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kuningan Kabupaten Kuningan Tahun 2025	1. Tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien. 2. Instrument yang digunakan kuisioner.	1. Tempat dan waktu penelitian 2. Populasi dan sampel
(Setyawan, Martarahardja dan Hariati, 2025)	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPTD Puskesmas Purwoyoso Kota Semarang.	1. Tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien. 2. Instrument yang digunakan kuisioner.	1. Tempat dan waktu penelitian. 2. Analisis data berbeda.
(Tatara, Citraningtyas dan Jayanto, 2023)	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Papusungan, Kecamatan Lembeh Selatan, Kota Bitung	1. Tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien. 2. Instrument yang digunakan kuisioner.	1. Tempat dan waktu penelitian. 2. Analisis data berbeda.