

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu upaya penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, pelayanan kefarmasian di puskesmas memiliki peran penting sebagai bagian dari pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien. Namun, masih terdapat berbagai kendala dalam pelaksanaan pelayanan kefarmasian, seperti keterbatasan sumber daya dan belum optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan (Stevani, 2018).

Salah satu bentuk pelayanan kefarmasian yang penting adalah Pelayanan Informasi Obat (PIO). Pelayanan informasi obat merupakan kegiatan pemberian informasi yang akurat, jelas, dan mudah dipahami mengenai penggunaan obat kepada pasien. Informasi tersebut meliputi cara penggunaan, dosis, lama penggunaan, efek samping, serta hal-hal yang perlu diperhatikan selama terapi. Pelayanan informasi obat yang baik dapat meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan, mencegah kesalahan penggunaan obat, serta mendukung keberhasilan terapi dan keselamatan pasien (Lidyawati, 2025).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien sebelum memperoleh pelayanan. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai

atau melebihi harapannya, sedangkan ketidakpuasan akan muncul apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan (Ningrum *et al.*, 2022).

Tingkat kepuasan pasien dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan. Selain itu, tingkat kepuasan pasien juga dapat menjadi sumber informasi bagi fasilitas kesehatan dalam melakukan evaluasi dan perbaikan mutu pelayanan secara berkelanjutan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, semakin baik pula citra dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan (Asmal & Djafar, 2024). Sebaliknya, kualitas pelayanan yang kurang baik dan fasilitas yang tidak memadai dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima (Inayah, 2020).

Pasien rawat jalan sangat bergantung pada informasi yang diberikan oleh tenaga kefarmasian karena sebagian besar pengobatan dilakukan secara mandiri di rumah. Kurangnya pemahaman pasien mengenai penggunaan obat dapat menyebabkan ketidakpatuhan, penggunaan obat yang tidak tepat, terjadinya efek samping, maupun interaksi obat yang tidak diinginkan. Oleh karena itu, penyampaian informasi obat yang lengkap dan mudah dipahami sangat diperlukan untuk menjamin penggunaan obat yang rasional dan efektif (Blessy Porayow *et al.*, 2022).

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Cibeureum Kota Tasikmalaya. Berdasarkan data yang diperoleh, pelayanan kefarmasian di puskesmas tersebut dilaksanakan oleh satu orang apoteker dan satu orang asisten apoteker setiap

harinya. Berdasarkan data pasien rawat jalan selama tahun 2025, jumlah pasien mencapai 26.468 pasien dalam satu tahun. Rata-rata pasien per bulan sebanyak 2.206 pasien, atau sekitar 73 pasien per hari. Dengan demikian, jumlah pasien yang harus dilayani oleh satu apoteker yang dibantu oleh satu orang asisten apoteker mencapai sekitar 73 pasien per hari. Angka tersebut melebihi batas ideal yang ditetapkan dalam (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 tahun 2016) tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, yaitu 1 (satu) apoteker untuk melayani maksimal 50 pasien per hari. Selain itu, wilayah kerja Puskesmas Cibeureum mencakup lima kelurahan yang terdiri dari Kota Baru, Ciherang, Marga Bakti, Ciakar, dan Awipari, sehingga beban kerja tenaga kefarmasian relatif tinggi. Berdasarkan kondisi tersebut, Puskesmas Cibeureum dipilih sebagai lokasi penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian, khususnya pelayanan informasi obat, di tengah keterbatasan jumlah tenaga farmasi. Di samping itu, hingga saat ini belum pernah dilakukan penelitian sebelumnya mengenai Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Informasi Obat Pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Cibeureum Kota Tasikmalaya Tahun 2025.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka di dapat rumusan masalah “Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pelayanan informasi obat pada pasien rawat jalan di Puskesmas Cibeureum kota tasikmalaya tahun 2025?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelayanan informasi obat pada pasien rawat jalan di Puskesmas Cibeureum kota tasikmalaya tahun 2025.

2. Tujuan khusus

- a. Mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan dan jenis pekerjaan.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan informasi obat berdasarkan dimensi *Reliability* (Keandalan).
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan informasi obat berdasarkan dimensi *Responsiveness* (Daya tanggap).
- d. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan informasi obat berdasarkan dimensi *Assurance* (Jaminan)
- e. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan informasi obat berdasarkan dimensi *Empathy* (Empati).
- f. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan informasi obat berdasarkan dimensi *Tangible* (Bukti fisik).

D. Ruang Lingkup

Penelitian ini termasuk kedalam bidang Farmasi Klinik dan Komunitas (FKK) yaitu tentang pelayanan kefarmasian.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Hasil dari Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan dalam mengaplikasikan ilmu mengenai Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas khususnya dalam hal meningkatkan kepuasan pasien.

2. Bagi Instansi UPTD Puskesmas Cibeureum Kota Tasikmalaya
 - a. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan pelayanan informasi obat di puskesmas agar lebih sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien.
 - b. Sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, khususnya dalam penyampaian informasi obat kepada pasien.

F. Keaslian penelitian

Penelitian tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien atau pelanggan sudah pernah dilakukan. Namun, penelitian tentang Gambaran gambaran tingkat kepuasan pelayanan informasi obat pada pasien rawat jalan di puskesmas cibeureum kota tasikmalaya tahun 2025 belum pernah dilakukan. Adapun penelitian yang pernah dilakukan terdapat pada tabel 1.

Tabel 1 Keaslian Penelitian

Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
(Rose ., 2023)	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat (Pio) Di Puskesmas Sawah Lebar Kota Bengkulu	1. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif 2. Instrumen Penelitian menggunakan kuesioner 3. Menggunakan metode Purposive Sampling	1. Waktu dan Tempat Penelitian

Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
(Keperawatan <i>et al.</i> , 2021)	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tanjungsrejo Kabupaten Kudus	1. Instrumen Peneltian menggunakan kuesioner 2. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif 3. Kepuasan pasien rawat jalan	1. Waktu dan Tempat Penelitian 2. Pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling.
(Maimunah, 2022)	Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Dinoyo Malang	1. Kepuasan Pasien 2. Instrumen Peneltian menggunakan kuesioner 3. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif	1. Waktu dan Tempat Penelitian
(Nuraini <i>et al.</i> , 2023)	Evaluasi Pelayanan Informasi Obat pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas X Kabupaten Bangkalan	1. Instrumen Peneltian menggunakan kuesioner 2. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif	1. Waktu dan Tempat Penelitian 2. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode simple random sampling
(Lidyawati, 2025)	Peningkatan Mutu Pelayanan Informasi Obat Melalui Evaluasi Kepuasan Pasien Di Puskesmas Baitussalam, Aceh Besar	1. Instrumen Peneltian Menggunakan Kuesioner 2. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif	1. Waktu dan Tempat Penelitian