

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang memiliki peranan strategis sebagai ujung tombak dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Puskesmas menyelenggarakan layanan yang bersifat menyeluruh melalui upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Keberadaannya yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia bertujuan untuk memberikan akses pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Pemerintah melalui Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 menegaskan bahwa puskesmas memiliki tanggung jawab besar untuk menyelenggarakan pelayanan yang bermutu, merata, dan berkesinambungan, dengan tingkat kepuasan pasien sebagai salah satu indikator penting keberhasilan pelayanan (Permenkes, 2024).

Salah satu bentuk pelayanan kefarmasian yang wajib dilaksanakan di puskesmas adalah Pelayanan Informasi Obat (PIO). Pemilihan PIO sebagai fokus penelitian didasarkan pada alasan ilmiah bahwa pelayanan ini berhubungan langsung dengan keselamatan pasien (*patient safety*) dan rasionalitas penggunaan obat. PIO tidak hanya mencakup pemberian obat, tetapi juga meliputi penyampaian informasi terkait indikasi, dosis, aturan pakai, efek samping, interaksi obat, serta cara penyimpanan.

Dengan adanya PIO, pasien dapat meningkatkan pemahaman terhadap terapi yang dijalani, mencegah kesalahan penggunaan obat, serta meningkatkan kepatuhan dan keberhasilan terapi. Oleh karena itu, PIO merupakan bagian integral dari *pharmaceutical care* yang menempatkan pasien sebagai pusat perhatian dalam pelayanan kefarmasian (Fadillah, 2024).

Kualitas pelayanan informasi obat dapat dievaluasi menggunakan model SERVQUAL (*Service Quality*) yang menilai lima dimensi utama, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian). Model ini banyak digunakan karena mampu menggambarkan kesenjangan antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan tidak sesuai dengan harapan, akan timbul rasa tidak puas. Sebaliknya, apabila pelayanan melampaui harapan, pasien akan merasa sangat puas dan loyal terhadap fasilitas kesehatan. Evaluasi mutu PIO dengan SERVQUAL sangat relevan karena dapat menilai aspek sarana prasarana, kecepatan petugas, kejelasan informasi, dan sikap empati tenaga farmasi (Lestari et al., 2023).

Penelitian terdahulu menunjukkan adanya variasi tingkat kepuasan pasien terhadap PIO di berbagai puskesmas. Studi di Puskesmas Pagiyanten melaporkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap informasi obat, dengan persentase kepuasan mencapai 92,47%, meskipun masih terdapat sebagian kecil responden yang menyatakan

tidak puas (Nufus, 2021). Hasil penelitian di Puskesmas Tamalate Makassar menunjukkan bahwa aspek daya tanggap tenaga farmasi masih perlu ditingkatkan agar pelayanan lebih optimal (Fadillah, 2024). Penelitian lain di UPTD Puskesmas Cilacap Utara menekankan pentingnya komunikasi yang jelas, karena sebagian pasien menyatakan informasi obat yang diberikan belum sepenuhnya dipahami (Nova et al., 2023). Selain itu, studi di Puskesmas II Denpasar Selatan juga menemukan bahwa meskipun tingkat kepuasan pasien cukup tinggi, dimensi *responsiveness* masih relatif rendah dibandingkan dimensi lainnya (Arini & Kusumayadi, 2023).

Temuan serupa dilaporkan pada penelitian di Puskesmas Sangurara Palu, di mana kualitas informasi obat yang diberikan masih perlu diperbaiki, terutama dalam hal kelengkapan informasi dan keteraturan penyampaiannya (Ikhlas et al., 2022). Sementara itu, penelitian di Puskesmas Tawangrejo yang menggunakan metode SERVQUAL menunjukkan adanya gap yang signifikan antara harapan dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan, khususnya pada aspek kecepatan dan empati petugas (Septyaningrum et al., 2024). Hasil-hasil tersebut menegaskan bahwa meskipun secara umum pasien merasa puas, masih terdapat dimensi mutu pelayanan yang belum optimal, terutama terkait daya tanggap, empati, dan kejelasan informasi obat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat (PIO) di Puskesmas

Kaligangsa Kota Tegal perlu dilakukan. Hingga saat ini, belum terdapat penelitian yang secara komprehensif menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di puskesmas tersebut. Pemilihan Puskesmas Kaligangsa sebagai lokasi penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan. Pertama, puskesmas ini merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dengan jumlah kunjungan pasien yang relatif tinggi sehingga berpotensi menghasilkan data yang representatif. Selain itu, pasien yang memperoleh obat di puskesmas merupakan pihak yang secara langsung menerima pelayanan informasi obat dari tenaga kefarmasian, sehingga pasien menjadi sumber informasi yang penting untuk menilai sejauh mana pelayanan informasi obat telah diberikan secara jelas, lengkap, dan mudah dipahami. Pasien juga memiliki tingkat pemahaman terhadap obat yang beragam, sehingga penilaian terhadap pelayanan informasi obat perlu dilakukan secara langsung berdasarkan pengalaman pasien selama menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kaligangsa. Kedua, belum tersedianya data mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di lokasi tersebut menjadikan penelitian ini memiliki nilai kebaruan (novelty) serta relevansi praktis. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat, mengidentifikasi aspek pelayanan yang telah berjalan dengan baik maupun yang masih memerlukan perbaikan, serta menjadi bahan evaluasi bagi pihak

puskesmas dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian (Permenkes, 2024)

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Kaligangsa Kota Tegal?

1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian ini hanya dilakukan di Puskesmas Kaligangsa Kota Tegal.
2. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan informasi obat minimal dua kali oleh tenaga farmasi di Puskesmas Kaligangsa.
3. Responden dibatasi pada pasien dengan rentang usia 17–55 tahun.
4. Aspek yang diteliti dibatasi pada lima dimensi SERVQUAL (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*).
5. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Oktober – November 2025.

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Kaligangsa Kota Tegal.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Sebagai bahan acuan dalam mengumpulkan data atau informasi mengenai perkembangan ilmu pengetahuan di bidang kefarmasian, terutama dalam hal tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat (PIO) di Puskesmas Kaligangsa Kota Tegal.

1.5.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan evaluasi oleh tenaga kefarmasian serta pihak Puskesmas Kaligangsa Kota Tegal dalam meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian, khususnya Pelayanan Informasi Obat (PIO) kepada pasien.

1.6 Keaslian Penelitian

Berdasarkan penelusuran perpustakaan, penulis menemukan penelitian yang sejenis dengan yang akan penulis lakukan, yaitu :

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No.	Pembeda	Utami (2021)	Nufus (2021)	Oktaviani (2026)
1.	Judul Penelitian	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Dinoyo Malang	Gambaran Kepuasan Pasien tentang Kualitas Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Pagiyanen	Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Kaligangsa Kota Tegal
2.	Sampel/ Subjek Penelitian	Pasien dan keluarga pasien yang menebus obat di Puskesmas Dinoyo Malang, dengan jumlah sampel 100 responden	Pasien yang berobat di Puskesmas Pagiyanen	Pasien yang mendapatkan pelayanan informasi obat di Puskesmas Kaligangsa
3.	Variabel Penelitian	Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diukur dengan SERVQUAL	Kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan obat di Puskesmas Pagiyanen	Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Kaligangsa
4.	Metode Penelitian	Deskriptif kuantitatif	Deskriptif kuantitatif	Deskriptif kuantitatif
5.	Teknik Sampling	<i>Purposive sampling</i>	<i>Purposive sampling</i>	<i>Purposive sampling</i>
6.	Jenis Data	Data primer dari kuesioner	Data primer dari kuesioner	Data primer dari kuesioner

Tabel 1.2 Lanjutan Keaslian Penelitian

No.	Pembeda	Utami (2021)	Nufus (2021)	Oktaviani (2026)
7.	Hasil Penelitian	Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Dinoyo Malang dikatakan baik. 49% responden menyatakan sangat puas, 37% menyatakan puas, 12% menyatakan tidak puas, 2% menyatakan sangat tidak puas.	Hasil penelitian kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan informasi obat di Puskesmas Pagiyanen menunjukan kategori tidak puas sebanyak 6 orang (6,4%), puas sebanyak 84 orang (90,4%), dan sangat puas sebanyak 3 orang (3,2%).	Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Kaligangsa Kota Tegal menunjukkan bahwa pada dimensi keandalan diperoleh nilai sebesar 84,05%, bukti fisik sebesar 83,81%, daya tanggap sebesar 80,67%, jaminan sebesar 87,50%, dan empati sebesar 86,25%. Hasil rata-rata tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi SERVQUAL sebesar 84,45% yang termasuk dalam kategori sangat puas.