

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan memiliki peran yang sangat penting sebagai landasan bagi masyarakat untuk mencapai kehidupan yang lebih sejahtera. Oleh karena itu, pelayanan fasilitas kesehatan diharapkan mampu memprioritaskan kepentingan masyarakat guna mendukung tercapainya pembangunan kesehatan yang optimal. Di Indonesia, fasilitas kesehatan berperan strategis dalam penyelenggaraan berbagai upaya kesehatan, mulai dari upaya peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan, hingga pemulihan kesehatan yang dilakukan dengan melibatkan pemerintah dan masyarakat (Republik Indonesia, 2023).

Pelayanan kefarmasian saat ini telah mengalami perubahan dari yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat (*drug oriented*) menjadi lebih mengutamakan pada pasien (*patient oriented*) melalui pendekatan *pharmaceutical care*. *Pharmaceutical care* merupakan bentuk pelayanan yang berkaitan dengan pemberian informasi mengenai obat, khususnya obat yang diresepkan oleh dokter. Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan merupakan aspek yang sangat penting untuk diperhatikan, karena menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kualitas layanan yang diberikan. Suatu pelayanan dapat dikatakan memuaskan apabila mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, serta harapan pasien secara optimal. Tingkat kepuasan ini muncul dari perbandingan antara pelayanan yang diterima dengan harapan

pasien sebelum mendapatkan pelayanan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka pasien akan merasa puas. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka dapat menimbulkan ketidakpuasan. Oleh karena itu, persepsi dan penilaian pasien terhadap pelayanan yang mereka terima sangat berperan dalam menggambarkan kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan tersebut (Lastri & Hasnur, 2023).

Pelayanan informasi obat memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian. Melalui penyampaian informasi yang tepat, masyarakat dapat lebih memahami peran dan profesi tenaga kefarmasian atau apoteker, sekaligus membantu pasien memperoleh terapi yang optimal. Pelayanan ini tidak hanya ditujukan kepada pasien yang menggunakan obat resep, tetapi juga kepada masyarakat yang mengonsumsi obat dari obat bebas, bebas terbatas, jamu ataupun obat golongan lainnya. Pemberian informasi yang jelas dan lengkap dapat membantu mencegah terjadinya kesalahan dalam penggunaan obat (Kemenkes RI, 2016).

Pelayanan informasi obat yang tidak diberikan secara optimal dapat menyebabkan penggunaan obat yang tidak rasional atau ketidakpatuhan pasien dalam mengonsumsi obat, sehingga berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Informasi obat yang dibutuhkan oleh pasien antara lain meliputi nama obat, bentuk sediaan, kegunaan obat, cara penggunaan, waktu pemakaian obat (pagi/siang/malam),

serta waktu konsumsi obat terkait dengan waktu makan (sebelum, saat, atau sesudah makan) (Kemenkes RI, 2016).

Apotek memiliki peran penting dalam mendukung peningkatan kesehatan masyarakat dengan menyediakan layanan kesehatan yang mudah diakses. Dengan memberikan informasi obat yang jelas dan tepat kepada pasien, apotek tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga secara tidak langsung memberikan konseling mengenai penggunaan obat yang aman. Konseling ini sangat penting karena hubungan yang baik antara pasien dan tenaga kesehatan dapat meningkatkan keberhasilan terapi yang diharapkan. Oleh karena itu, tenaga kesehatan atau apoteker perlu terus meningkatkan kompetensinya dalam memberikan konseling agar dapat memenuhi kebutuhan informasi pasien secara optimal (Ananta, 2021).

Apotek Sejati yang terletak di Desa Luwungragi, Kecamatan Bulakamba, Kabupaten Brebes, memberikan pelayanan tidak hanya mencakup penyediaan obat, tetapi juga pemeriksaan umum dan layanan BPJS yang dilakukan oleh dokter umum sekaligus pemilik apotek. Namun, beberapa pasien, baik umum maupun BPJS, masih merasa kurang puas terhadap pelayanan informasi obat, terutama berkaitan dengan kejelasan, kelengkapan, serta kecepatan dalam penyampaian informasi obat maupun proses peracikan. Keterbatasan tenaga teknis kefarmasian yang sekaligus melayani pembelian obat menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat, sehingga berpengaruh negatif terhadap tingkat kepuasan pasien. Selain itu, kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan dan

perbedaan jenis dan jumlah obat yang diterima antara pasien umum dan BPJS turut memengaruhi pengalaman dan tingkat kepuasan.

Penelitian di Puskesmas Muara Tebo oleh Rini, dkk. (2024), yang meneliti tentang perbandingan kepuasan pasien BPJS dan Pasien Umum. Menunjukkan kepuasan pasien BPJS lebih rendah di banding pasien umum. Terdapat perbedaan signifikan tingkat kepuasan antar keduanya, dengan pasien BPJS yang puas sebesar 48,57% dan pasien umum 54,29% sehingga selisih kepuasan mencapai 5,72%.

Peneliti merasa tertarik pada penelitian ini karena ingin mengetahui kepuasan pasien umum dan BPJS terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Sejati. Dampaknya, apotek bisa memperbaiki pelayanan agar pasien lebih puas, dan meningkatkan kepercayaan. Sehingga apotek mampu memenuhi harapan pasien dan mendukung keberhasilan pengobatan secara optimal.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana analisis tingkat kepuasan terhadap pelayanan informasi obat pada pasien umum dan BPJS di Apotek Sejati?”

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah, sesuai dengan tujuan penelitian dan dapat memberikan hasil yang maksimal serta untuk memperjelas ruang lingkup permasalahan, perlu dilakukan beberapa pembatasan. Adapun batasan masalah yang digunakan yaitu:

1. Penelitian menggunakan metode kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data mengenai tingkat kepuasan pasien.
2. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) yang meliputi dimensi berwujud (*tangible*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dan dimensi empati (*empathy*).
3. Penelitian kepuasan difokuskan pada kepuasan pasien umum dan pasien BPJS terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan oleh petugas di Apotek Sejati.
4. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2025 hingga pertengahan Januari 2026, sehingga hasil penelitian hanya menggambarkan kondisi pada periode tersebut.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis tingkat kepuasan terhadap pelayanan informasi obat pada pasien umum dan BPJS di Apotek Sejati.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Menambah wawasan dan pengembangan ilmu farmasi khususnya tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Apotek Sejati: memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi obat kepada pasien, baik umum maupun BPJS.
- b. Bagi Pasien: meningkatkan pengalaman dan kepuasan pada saat menerima pelayanan informasi obat.
- c. Bagi Peneliti: untuk mengembangkan ilmu atau pengalaman penelitian.

1.6 Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian merupakan syarat penting yang ditunjukkan melalui tingkat perbedaan dengan penelitian terdahulu. Hal ini dapat dilihat dari masalah yang belum pernah diteliti atau sudah pernah dibahas, namun tetap menekankan perbedaan secara jelas dan terperinci dengan penelitian sebelumnya (Apriyanto, 2021).

Keaslian Penelitian merupakan keharusan dari sebuah penelitian. Keaslian penelitian diidentifikasi dengan tingkat kemiripan atau plagiarisme. Sehingga keaslian penelitian merupakan ukuran perbedaan sebuah penelitian dengan penelitian lain yang setipe atau mirip. Keaslian penelitian juga ditunjukkan bahwa masalah yang dihadapi belum dipecahkan peneliti sebelumnya atau sudah terjawab sehingga harus diberikan secara terinci dan tegas perbedaan dengan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksanakan (Apriyanto, 2021).

Tabel 1.6 Keaslian Penelitian

No	Pembeda	Sri Wulan W (2019)	Kanaya (2021)	Pujiyanti (2026)
1	Judul Penelitian	Gambaran Tingkat Kepuasan Peserta BPJS dan Pasien Umum terhadap Pelayanan di Faskes Tingkat Pertama Poli Gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan.	Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Informasi Obat Pasien Umum dan BPJS Kesehatan di Puskesmas Kluwut Kabupaten Brebes.	Analisis Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Informasi Obat pada Pasien Umum dan BPJS di Apotek Sejati.
2	Sampel Penelitian	Sampel yang digunakan sebanyak 84 orang dengan rincian 42 pasien umum dan 42 pasien peserta BPJS.	Sampel penelitian adalah pasien maupun keluarga pasien yang telah mendapatkan PIO di Puskesmas Kluwut. Sampel diperoleh menggunakan rumus Slovin didapatkan 89 responden pasien umum dan 94 responden pasien BPJS kesehatan.	Sampel penelitian adalah pasien Umum dan BPJS di Apotek Sejati. Sampel diperoleh menggunakan rumus Slovin didapatkan sebanyak 92,70 dibulatkan menjadi 100 responden pasien umum dan pasien BPJS.
3	Teknik Sampling	Teknik pengambilan sampel dilakukan secara purposive.	Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling.	Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan consecutive sampling.

Lanjutan Tabel 1.6 Keaslian Penelitian

No	Pembeda	Sri Wulan P (2019)	Kanaya (2021)	Pujiyanti (2026)
4	Tempat Penelitian	Poli gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan.	Puskesmas Kluwut Kabupaten Brebes.	Apotek Sejati Luwunragi.
5	Metode Penelitian	Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan <i>crossectional</i> .	Penelitian non eksperimental bersifat deskriptif observative dengan pendekatan kuantitatif.	Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan pendekan deskriptif kuantitatif menggunakan <i>coss sectional</i> .
6	Hasil Penelitian	Berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, pasien peserta BPJS di poli gigi Puskesmas IV Denpasar adalah: pada dimensi kehandalan responden merasa sangat puas, ketanggapan merasa puas, dimensi jaminan responden merasa tidak puas, empati responden merasa sangat tidak puas dan dimensi tampilan fisik responden merasa sangat puas.	Hasil penelitian ini dilihat dari rata-rata presentase kepuasan dari lima dimensi yaitu 86,13% pada pasien umum dan 85,65% pada pasien BPJS Kesehatan, yang artinya masuk dalam kategori sangat puas. Hasil One-way ANOVA menunjukkan lima dimensi kepuasan tidak ada perbedaan yang signifikan antara pasien Umum dengan pasien BPJS Kesehatan.	Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pasien umum dan BPJS terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Sejati memiliki nilai rata-rata keseluruhan lima dimensi diperoleh sebesar 4,32 berada pada kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan informasi obat yang diberikan telah memenuhi harapan pasien.