

BAB I
PENDAHULUAN
A. Latar Belakang

Puskesmas merupakan fasilitas layanan kesehatan yang sangat efektif membantu masyarakat dalam pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar kefarmasian (Nor, 2017). Puskesmas sebagai salah satu sarana pelayanan publik yang berperan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan adanya paradigma di segala bidang termasuk paradigma di bidang kesehatan yang menyebabkan semua aspek pelayanan kesehatan misalnya rumah sakit, klinik, pusat kesehatan, dan fasilitas pelayanan kesehatan yang berlomba-lomba untuk meningkatkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat (Kandioh *et al.*, 2016).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas ada beberapa pelayanan farmasi khususnya bagi farmasi klinik yang wajib dilakukan diantaranya yaitu melaksanakan Pelayanan informasi obat (PIO) (Permenkes RI, 2016). PIO merupakan suatu standar yang wajib dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian yang terlaksana dengan baik. PIO memiliki banyak kegiatan, di antaranya menjawab pertanyaan yang diberikan pasien atau tenaga kesehatan lainnya, seperti menyediakan informasi untuk tim farmasi dan terapi terkait penyusunan formularium puskesmas dan melaksanakan penyuluhan bagi pasien rawat inap dan rawat jalan (Amaranggana, 2017).

Menurut Amaranggana (2017), PIO yang diterapkan di Indonesia dapat mempermudah tenaga kesehatan dalam pencarian *evidence-based medicine* berupa informasi terkini tentang cara penggunaan obat-obatan. Selain itu, brosur ataupun media cetak secara rutin dibuat agar PIO lebih mudah diakses oleh pasien. Puskesmas yang telah mengimplementasikan PIO sesuai standar kefarmasian pada tahun 2016 adalah 45,39% dengan target 45%. Diharapkan pada tahun 2018 puskesmas yang melaksanakan PIO sesuai dengan standar dapat mencapai target 55% (Permenkes RI, 2017).

Implementasi PIO yang baik dapat mengatasi penyalahgunaan obat. Namun, kendala implementasi yang terjadi saat ini sesuai dengan fakta dimana belum semua pasien tahu dan sadar tentang obat apa yang mereka gunakan. Hasil Rikesdas tahun 2013 menunjukkan bahwa 35,2% rumah tangga di Indonesia menyimpan obat dengan persentase obat yang disimpan adalah obat keras (35,7%) dan antibiotika (27,8%). Adanya obat keras dan antibiotika untuk pengobatan yang dilakukan oleh masyarakat memerlukan informasi yang tepat dalam penggunaannya. Untuk mencegah penyalahgunaan obat yang tidak dikehendaki, maka PIO merupakan hal yang sangat diperlukan (Musyarofah *et al.*, 2021).

Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dianggap sebagai dua konstruk yang saling berikatan, karena kepuasan pasien dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Kepuasan pasien merupakan suatu respon atau tanggapan tentang perasaan pasien untuk setiap pelayanan yang diberikan (Kuntoro & Istiono, 2017). Faktor kepuasan pasien sangat berpengaruh terhadap seberapa banyak pasien yang berkunjung ke puskesmas. Jika kualitas kepuasan pasien tidak ditingkatkan, maka besar kemungkinan jumlah pasien akan berkurang (Yulfita & Efi, 2016). Ada beberapa dimensi-dimensi yang digunakan untuk melihat kepuasan pasien yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), penampilan (*tangible*). Tingkat kepuasan pasien dapat menunjukkan keberhasilan puskesmas dalam melaksanakan suatu pelayanan yang baik dan bermutu (Yulfita & Efi, 2016). Penelitian Akbar (2018) di Puskesmas Karang Intan 2 Kabupaten Banjar menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap PIO yaitu mayoritas pasien merasa puas (78,68%). Penelitian Nangaro (2019) di Instalasi Farmasi RSUD Liun Kendage Tahuna menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap PIO yaitu pasien merasa tidak puas (0,63%).

Berdasarkan hasil penelitian diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan Informasi Obat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Gamping 1. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan kualitas PIO terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Gamping 1.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap PIO di Puskesmas Gamping 1 ?
2. Apakah terdapat hubungan antara kualitas PIO terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Gamping 1 ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan antara kualitas PIO terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Gamping 1.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap PIO berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*).
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap PIO berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*).
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap PIO berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*).
- d. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap PIO berdasarkan dimensi empati (*emphaty*).
- e. Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap PIO berdasarkan dimensi penampilan (*tangible*).
- f. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas PIO terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Gamping 1.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini bertujuan sebagai dasar untuk pengembangan ilmu pengetahuan di bidang kefarmasian tentang hubungan kualitas PIO terhadap tingkat kepuasan pasien.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan untuk memberikan tambahan ilmu khususnya pada bidang PIO di puskesmas yang didapatkan selama

menjalani perkuliahan di prodi Farmasi (S-1) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

b. Bagi Instansi Puskesmas

Diharapkan sebagai masukan bagi Puskesmas Gamping 1 agar tetap memperhatikan kualitas PIO terhadap tingkat kepuasan pasien

c. Bagi Institusi Unjaya

Sebagai landasan bagi peneliti selanjutnya dan sebagai salah satu referensi di perpustakaan.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. Keaslian Penelitian

Peneliti, Tahun	Judul	Metode penelitian	Hasil penelitian	Perbedaan	
				Penelitian sebelumnya	Penelitian saat ini
(R. P. Sari, 2019)	Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Buring Farma Malang	Penelitian dengan survei deskriptif	Menunjukkan persentase rata- rata kepuasan pasien sebesar 91,3%, bahwa pasien merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.	1. Lokasi : Apotek Buring Farma Malang 2. Analisis data : persentase 3. Variabel : kepuasan pasien terhadap PIO	1. Lokasi : Puskesmas Gamping 1 Yogyakarta tahun 2023. 2. Analisis data : <i>Chi- Square</i> 3. Variabel : variabel bebas (tingkat kepuasan pasien), variabel terikat (kualitas PIO)
(Djuria, 2019)	Kepuasan Layanan Informasi Obat di Pasir Putih, Pangkalbalam, Puskesmas Taman Sari dan Kacang Pedang Kota Pangkal Pinang	Penelitian observasional	Terdapat perbedaan signifikan dalam penerapan PIO dimensi nyata (nilai p 0,045), <i>responsiveness</i> (nilai p 0,000), dan empati (nilai p 0,014), semua responden	1. Lokasi : Puskesmas Taman Sari dan Kacang Pedang Kota Pangkalpinang. 2. Analisis data : univariat dan bivariat dengan menggunakan uji t dependent	1. Lokasi : Puskesmas Gamping 1 yogyakarta tahun 2023. 2. Analisis data : <i>Chi- Square</i> .

Peneliti, Tahun	Judul	Metode penelitian	Hasil penelitian	Perbedaan	
				Penelitian sebelumnya	Penelitian saat ini
			cukup puas dengan implementasi Layanan Informasi Obat di semua dimensi.		
(Kalsum, 2019)	Gambaran Kepuasan Pasien tentang Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai	Penelitian non eksperimental dengan pendekatan secara deskriptif	Tingkat kepuasan dimensi empati (66,25%), dimensi jaminan (66,25%), dimensi penampilan (57,75%), dimensi tanggapan (52,45%), dan dimensi keandalan (52,92%).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi : Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai 2. Analisis data : deskriptif 3. Variabel : kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi : Puskesmas Gamping 1 Yogyakarta tahun 2023. 2. Analisis data : <i>Chi-Square</i>. 3. Variabel : variabel bebas (tingkat kepuasan pasien), variabel terikat (kualitas PIO)
(Akbar, 2018)	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap PIO di	Non eksperimental dengan jenis penelitian survey	Tingkat kepuasan pasien terhadap PIO mayoritas pasien sangat puas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi : Puskesmas Karang Intan 2 Kecamatan Karang Intan Kabupaten Banjar. 2. Analisis data : Uji t <i>dependent</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi : Puskesmas gamping 1 Yogyakarta tahun 2023. 2. Analisis data : <i>Chi-Square</i>. 3. Variabel : variabel bebas (tingkat kepuasan

Peneliti, Tahun	Judul	Metode penelitian	Hasil penelitian	Perbedaan	
				Penelitian sebelumnya	Penelitian saat ini
	Puskesmas Karang Intan 2 Kecamatan Karang Intan Kabupaten Banjar	deskriptif melalui rancangan survey <i>cross-sectional</i>	yaitu 78,68%	3. Variabel : tingkat kepuasan pasien terhadap PIO	pasien), variabel terikat (kualitas PIO)
(Krisnawati, 2016)	Analisis dan Hubungan Kualitas Pelayanan Informasi Obat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Samarinda	Metode <i>cross-sectional</i> yang bersifat deskriptif	Menunjukkan rata-rata kualitas PIO 70% pada kondisi baik dan kepuasan pasien 70% pada tingkat memuaskan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi : Rumah Sakit Islam Samarinda 2. Teknik pengambilan data : wawancara terhadap responden yang datang ke Rumaah Sakit Islam Samarinda 3. Analisis data: <i>Uji T-one sample</i> dan <i>Corelate Spearman-Rho</i> 4. Variabel : variabel bebas <i>tangibles, responsiveness, reability, assurance, emphaty</i> 	<ol style="list-style-type: none"> a. Lokasi : Puskesmas Gamping 1 Yogyakarta b. Teknik Pengambilan data : kuisisioner c. Analisis data : <i>Chi-Square</i> d. Variabel : Variabel bebas (tingkat kepuasan pasien), variabel terikat (kualitas PIO)