

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2011). Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut.

Pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang utuh dan berorientasi kepada pelayanan pasien (Permenkes, 2014).

Pemberian Informasi Obat (PIO) adalah kegiatan penyediaan dan pemberian informasi, rekomendasi obat yang independen, akurat dan tidak bias yang dilakukan petugas farmasi kepada kepada dokter, apoteker, perawat, profesi kesehatan lainnya serta pasien dan pihak lain di luar rumah sakit (Permenkes RI No.72, 2016).

Tujuan Pemberian Informasi Obat (PIO) adalah memberikan informasi tentang obat kepada pasien dan tenaga kesehatan di semua tempat pelayanan kesehatan termasuk juga rumah sakit, menyediakan informasi untuk membuat kebijakan yang berhubungan dengan obat atau sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai terutama bagi panitia/komite Tim Farmasi dan Terapi, menunjang terapi obat yang rasional (Permenkes RI No. 72, 2016).

Kegiatan Pemberian informasi obat berupa penyediaan dan pemberian informasi obat yang bersifat aktif atau pasif. Pelayanan bersifat aktif apabila petugas farmasi memberikan informasi obat. Pelayanan pasif apabila petugas farmasi memberikan sebagai jawaban atas pertanyaan yang diterima.

Tenaga farmasi harus terampil berkomunikasi dengan pasien pada saat penyampaian informasi dan edukasi mengenai obat yang bertujuan mencegah terjadinya *medication error* dan *adverse event* (kejadian yang tidak diharapkan) dalam menggunakan obat (Maidin, 2012), Tenaga farmasi harus selalu melaksanakan pemberian informasi obat agar terapi pengobatan dapat tercapai dengan baik dan membuat pasien merasa aman dengan obat yang dibeli dan merasa puas.

Untuk mengetahui kepuasan pasien perlu diketahui lebih dulu kualitas atau mutu pelayanan. Mutu atau kualitas pelayanan terdapat 5 dimensi pokok menurut passuraman yang dikutip Tjiptono (2011), yaitu : dimensi kehandalan (*reabillity*), dimensi daya tanggap, dimensi empati, dimensi berwujud dan dimensi jaminan.

Rumah Sakit Ibu Dan Anak Puri Bunda (RSIA PB) Malang merupakan salah satu rumah sakit swasta dibawah PT. Putraning Husada yang termasuk kategori rumah sakit tipe C dan merupakan salah satu rumah sakit rujukan, yang berlokasi di Jl. Simpang sulfat utara No. 60 A Malang. Rumah sakit ini terdiri dari beberapa unit yaitu unit gawat darurat (UGD), rawat inap, rawat jalan, poli spesialis, kamar bersalin, kamar operasi, laboratorium, ruang radiologi dan instalasi farmasi rumah sakit (IFRS).

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 menyatakan IFRS merupakan suatu unit atau divisi yang menangani pelayanan kefarmasian yang berorientasi kepada

pelayanan pasien, penerimaan resep dan penyediaan obat yang bermutu. standar pelayanan rumah sakit, menyebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik. Pelayanan farmasi klinik meliputi pengkajian dan pelayanan resep, penelusuran riwayat penggunaan obat, rekonsiliasi obat, Pelayanan Informasi Obat (PIO), konseling, visite, pemantauan Terapi Obat (PTO), dan Monitoring Efek Samping Obat (MESO). (Permenkes, 2016).

Pelaksanaan pemberian informasi obat di IFRS RSIA Puri Bunda sudah ada Standart Operasional Prosedur (SOP) namun belum dijalankan secara optimal, Selain itu belum ada ruang khusus untuk memberikan informasi obat kepada pasien sehingga menyebabkan kendala bagi pasien ketika memberikan informasi obat karena tidak adanya privasi penyakit yang dideritanya, sehingga ketika dilakukan terus menerus akan menimbulkan hal yang tidak di inginkan seperti *medication error*.

*Medication Error (ME)* adalah kejadian yang merugikan pasien seperti obat tidak diberikan, duplikasi, kesalahan dosis atau interaksi obat. Data tentang kejadian *medication error* terutama di Indonesia tidak banyak diketahui. Hal tersebut kemungkinan karena tidak teridentifikasi secara nyata, tidak dapat dibuktikan, atau tidak dilaporkan. Selain itu Faktor lain yang berpotensi cukup tinggi untuk terjadinya *medication error* dan sering dijumpai adalah pada pasien dengan penggunaan obat polifarmasi. Pasien yang mendapatkan obat secara polifarmasi harus mendapatkan informasi obat karena pemberian obat secara

*polifarmasi* sering menimbulkan interaksi obat, baik yang bersifat meningkatkan maupun yang meniadakan efek obat dan untuk mencegahnya perlu mendapatkan informasi obat (Depkes RI, 2014).

Konsumen yang datang di instalasi farmasi RSIA Puri Bunda terdiri dari konsumen rawat inap dan rawat jalan. Pemberian Obat kepada pasien rawat inap diberikan oleh petugas perawat, sehingga untuk mengetahui puas tidaknya konsumen terhadap Pemberian Informasi Obat oleh tenaga farmasi lebih tepat dilakukan kepada konsumen rawat jalan. Konsumen rawat jalan diharapkan dapat memberikan penilaian terhadap pelayanan farmasi yang diberikan di IFRS khususnya Pemberian Informasi Obat.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Tingkat kepuasan konsumen rawat jalan terhadap pemberian informasi obat di instalasi farmasi RSIA Puri Bunda Malang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimanakah tingkat kepuasan konsumen rawat jalan terhadap pemberian informasi obat di instalasi farmasi RSIA Puri Bunda Malang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen rawat jalan terhadap pemberian informasi obat di instalasi farmasi RSIA Puri Bunda Malang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, bagi peneliti untuk menambah wawasan dan pengalaman, bagi Instalasi farmasi RSIA Puri Bunda sebagai masukan untuk meningkatkan pelayanan terkait pemberian informasi obat, bagi masyarakat untuk menjadi lebih aktif apabila hal yang tidak diketahui tentang obat, bagi institusi dapat dipakai sebagai acuan penelitian selanjutnya.

## **1.5 Ruang Lingkup Masalah dan Keterbatasan Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini merupakan penelitian tentang tingkat kepuasan dari mutu pelayanan pemberian informasi obat yang meliputi dimensi kehandalan, dimensi berwujud, dimensi daya tanggap, dimensi empati dan dimensi jaminan dari pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSIA Puri Bunda Malang.

Adapun keterbatasan penelitian adalah pada kejujuran responden saat mengisi kuisioner.

## 1.6 Definisi Istilah

1. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.
2. Konsumen adalah pengunjung yang datang ke rawat jalan untuk menebus resep dan mendapatkan pemberian informasi obat.
3. Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada konsumen untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa mengharuskan konsumen untuk rawat inap.
4. Pemberian informasi obat adalah informasi obat yang diberikan pasien atau keluarga pasien dengan petugas farmasi terkait obat.
5. Instalasi farmasi adalah tempat dimana konsumen mendapatkan pelayanan resep dan pemberian informasi obat
6. Rumah sakit ibu dan anak (RSIA) adalah suatu sarana kesehatan yang khusus melayani pemeriksaan ibu selama masa pra kehamilan hingga pasca bersalin, semua masalah kesehatan reproduksi wanita dan melayani pemeriksaan serta perawatan anak.