

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Depkes RI, 2009). Salah satu pekerjaan kefarmasian yang harus dilakukan adalah pelayanan informasi obat.

Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi, menjadi pelayanan yang komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien. Sebagai konsekuensi perubahan orientasi dari pelayanan obat (*drug oriented*) menjadi pelayanan pasien (*patient oriented*) yang mengacu pada asuhan kefarmasian (*pharmaceutical care*) apoteker dan asisten apoteker sebagai tenaga farmasi dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, prilaku agar dapat berinteraksi langsung dengan pasien (Helni, 2015).

Bentuk interaksi tersebut salah satunya adalah melaksanakan pemberian informasi obat, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhirnya sesuai harapan dan terdokumentasi dengan baik. Farmasis harus memahami dan menyadari kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) dalam proses pelayanan (Depkes, 2006).

Menurut WHO (1998) swamedikasi didefinisikan sebagai pemilihan obat dan penggunaan obat modern, herbal, maupun obat tradisional oleh seorang individu untuk mengatasi penyakit atau gejala penyakit. Saat ini masyarakat banyak melakukan pengobatan sendiri (swamedikasi) dimana mereka langsung datang mencari obat untuk mengatasi gejala penyakit yang dirasakan mereka.

Swamedikasi dapat menimbulkan masalah terkait obat (*drug related problem*) akibat terbatasnya pengetahuan mengenai obat dan penggunaannya (Nur Aini, 2017). Oleh sebab itu, farmasis memiliki peran penting dalam hal swamedikasi dan selalu memberikan informasi kepada setiap pasien bagaimana cara mereka mempergunakan atau meminum obat serta informasi mengenai aturan pakai obat dan efek samping yang dapat ditimbulkan akibat pemakaian obat tersebut. Dengan pemberian informasi kepada pasien diharapkan dapat terjalin hubungan yang baik sehingga dapat mengurangi atau menghindari kemungkinan terjadi kesalahan penyerahan atau pemakaian obat .

Salah satu tempat pelayanan kesehatan di Indonesia adalah apotek. Apotek merupakan suatu sarana untuk melakukan pekerjaan kefarmasian dan sarana untuk penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat. Tugas dan fungsi apotek adalah tempat pengabdian apoteker atau tenaga teknis kefarmasian yang telah mengucapkan sumpah jabatan, sarana farmasi untuk melaksanakan peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran dan penyerahan obat, dan sarana penyalur perbekalan farmasi, termasuk obat yang diperlukan masyarakat, secara luas dan merata (KepMenKes 1332/2002).

Dalam melakukan kegiatan pelayanan kefarmasian di Apotek, kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor yang harus diperhatikan, karena pelayanan

yang baik dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukannya survei tingkat kepuasan pasien (Daulay, 2015).

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan (Kotler, 2007 ; Pohan, 2007). Dengan demikian kepuasan pasien di Apotek tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak Apotek tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien sehingga menyebabkan angka kepuasan pasien rendah.

Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan Apotek itu sendiri. Pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke Apotek lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Kotler, 2007). Penelitian oleh Irmawati dan Kurniawati tahun 2014 menunjukkan bahwa keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan dipengaruhi oleh kualitas layanan Apotek. Dengan demikian kurangnya kepuasan pasien dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan pasien terhadap Apotek tersebut.

Dari salah satu apotek di Kecamatan Pandaan, didapatkan informasi bahwa jumlah kunjungan pasien rata-rata berkisar 420 pasien perbulan dengan jumlah petugas 3 orang dan jumlah kunjungan pasien swamedikasi kurang lebih 15

orang setiap harinya. Pada tanggal 30 November 2018 peneliti melakukan studi pendahuluan yakni mengevaluasi standar pelayanan yang diberikan. Dengan memberikan kuisioner kepada 10 pasien yang berada di Apotek tersebut, didapatkan data bahwa 6 dari 10 pasien merasa tidak puas terhadap kualitas jasa layanan pemberian informasi obat yang meliputi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti langsung.

Dari permasalahan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat di apotek tersebut dan diharapkan dari penelitian ini didapatkan informasi tingkat kepuasan pemberian informasi obat yang diberikan mampu dipahami oleh pasien, sehingga bermanfaat sebagai pedoman bagi apoteker untuk meningkatkan kualitas pemberian informasi obat di Apotek.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat di Apotek Siaga Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat di Apotek Siaga Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Institusi

Hasil penelitian di harapkan dapat memberikan kontribusi dalam materi kefarmasian khususnya pada bidang farmasi klinis.

1.4.2 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan gambaran tentang pemberian informasi obat di Apotek.

1.4.3 Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini di harapkan agar masyarakat lebih mengerti tentang pelayanan informasi obat yang diberikan demi tercapainya pengobatan yang rasional.

1.5 Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah mendiskripsikan tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat apotek Siaga di Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan. Parameter tingkat kepuasan yang diukur dalam penelitian ini adalah kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti langsung.

1.5.2 Keterbatasan Penelitian

Untuk keterbatasan penelitian ini peneliti tidak bisa menjamin kebenaran dari setiap jawaban responden terhadap kuisisioner yang diberikan karena data kuisisioner diambil secara tekstual, sehingga peneliti tidak tahu kejujuran dan kondisi pasien secara langsung.

1.6 Definisi Istilah

1. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan .
2. Swamedikasi merupakan pemilihan dan penggunaan obat untuk mengobati penyakit atau gejalanya yang dapat dikenali sendiri.

3. Pemberian Informasi obat adalah suatu kegiatan dimana farmasis memberikan semua informasi terkait obat yang diperuntukkan untuk pasien, agar pasien mendapatkan informasi yang jelas tentang obat yang dikonsumsinya. Pemberian Informasi bisa didapatkan melalui informasi langsung dari tenaga kefarmasian ataupun media brosur.
4. Apotek adalah Sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker dan Tenaga teknis kefarmasian.