

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan yaitu keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Salah satu bentuk kesadaran masyarakat tentang kesehatan ialah di wujudkannya dengan selalu menjaga kesehatan. Selain pentingnya kesadaran masyarakat dalam menjaga kesehatan, peran pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan juga sangat penting. Perkembangan penelitian di bidang obat berlangsung sangat cepat. Industri farmasi di seluruh dunia, lembaga-lembaga riset, hingga perguruan tinggi sebagai instansi pendidikan pun turut melakukan riset penelitian dan pengembangan obat-obatan. Implikasinya tersedia berbagai jenis dan jumlah pilihan obat yang memberikan manfaat klinik yang optimal. Lepas dari aman atau tidaknya setiap obat, harus disadari setiap obat dapat menjadi racun yang berbahaya bilamana pemakaiannya tidak didukung cara pemakaian yang benar oleh sebab itu penyedia pelayanan kesehatan berupa pemberian informasi obat yang lengkap sangat diperlukan oleh masyarakat sebagai pengguna.

Pelayanan farmasi di Rumah Sakit/ merupakan 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. Adapun tujuan dari pelayanan farmasi di rumah sakit menurut keputusan menteri salah satu nya adalah melaksanakan komunikasi informasi dan edukasi atau pemberian/pelayanan informasi obat.

Salah satu kegiatan pelayanan kefarmasian yang mengacu pada konsep *pharmaceutical care* secara nyata dapat dilihat dari kualitas pelayanan informasi obat di apotek. Obat merupakan produk khusus yang memerlukan keamanan yang tinggi bagi pemakainya, sehingga pasien sebagai pengguna obat sangat perlu dibekali informasi yang memadai tentang obat yang dikonsumsinya. Pelayanan Informasi Obat (PIO) atau merupakan kegiatan penyediaan dan pemberian informasi obat, rekomendasi obat yang independen, akurat, komprehensif, terkini, oleh apoteker kepada pasien, masyarakat, professional kesehatan lain, dan pihak-pihak yang memerlukan (Menkes, 2014). Selain itu, bagi apoteker, pelayanan informasi obat dapat digunakan untuk mengidentifikasi, memecahkan, dan mencegah terjadinya masalah yang berhubungan dengan obat (*drug related problems*) sehingga tujuan terapi yaitu kesembuhan pasien dapat tercapai. Pelayanan informasi obat yang ada saat ini masih berupa cara dan aturan pakai obat.

Pelayanan kesehatan yang bermutu ialah pelayanan yang menunjang kepuasan pasien. Kepuasan menjadi tolak ukur yang penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan, maka dari itu perlu dilakukan nya survey untuk menunjang seberapa besar tingkat kepuasan pasien tersebut. (Daulay, 2015). Pada dunia kesehatan pelayanan farmasi memiliki standar kepuasan pasien secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting bagi kualitas pelayanan dan memiliki implikasi bagi penyelenggaraan pelayanan lebih efisien dalam memenuhi kebutuhan pasien. Ketidakpuasan pasien yang paling sering disampaikan oleh pasien adalah ketidakpuasan terhadap sikap, perilaku, keramahan petugas, keterlambatan pelayanan dokter, perawat, apoteker, petugas kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses penebusan resep dan peracikan obat, serta kebersihan dan ketertiban lingkungan. Hal tersebut akan berdampak negatif pada kepuasan pasien dan mengakibatkan minat pasien untuk berobat kembali di rumah sakit itu menjadi berkurang, sehingga akan menyebabkan turunnya citra rumah sakit. Akibatnya akan berdampak pada citra rumah sakit atau klinik tersebut, jika pasien mengalami ketidakpuasan hal yang dapat terjadi adalah kekecewaan (Rizal, 2014).

Dasar pertimbangan kepuasan konsumen adalah kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan konsumen (*cost customer*) terhadap nilai barang atau jasa yang diperolehnya (*customer delivered value*). Ada sejumlah besar bukti yang menunjukkan bahwa para pasien sering tidak puas dengan kualitas dan jumlah informasi yang mereka terima dari para tenaga kesehatan. Seluruh bukti menunjukkan bahwa rata-rata 35%-40% pasien tidak puas mengenai komunikasi dengan dokter mereka, dan bahwa aspek perawatan medis yang memberikan kenaikan kepada ketidakpuasan yang paling besar adalah jumlah dan jenis informasi yang diterima. Selain itu, tingkat kepuasan terendah pada pelayanan kefarmasian di Apotek, Rumah sakit, dan Klinik adalah atribut pemberian informasi saat obat diserahkan ke pasien. Apoteker bertanggung jawab dalam pelayanan informasi obat belum melaksanakannya dengan baik. Tidak hanya

Apoteker, tenaga teknis kefarmasian pun juga bertanggung jawab atas pelayanan informasi obat yang di berikan. Tingginya permintaan obat pasien rawat jalan tentunya pihak rumah sakit di tuntutan untuk memberikan pelayanan kefarmasian yang baik dan maksimal terutama pada pemberian informasi obat.

Dalam penelitian ini tingkat kepuasan pasien ditinjau dari lima dimensi yakni dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangibles*). *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu berkaitan kecepatan pelayanan obat. *Reliability* (kehandalan) adalah pemberian informasi obat oleh petugas apotek. *Assurance* (jaminan) adalah jaminan yang di berikan terkait dengan kelengkapan obat dan kemurahan harga obat. *Emphaty* (empati) adalah keramahan petugas apotek. *Tangibles* (bukti langsung) adalah kecukupan tempat duduk di ruang tunggu apotek, kebersihan ruang tunggu, kenyamanan ruang tunggu (Supranto 2001 dalam Lusua 2018).

Rumah Sakit Umum Pindad merupakan Rumah Sakit yang berdiri pada 31 Desember 1999 yang dulu adalah Klinik Cakra Husada, terletak Turen, Kabupaten Malang. Rumah Sakit tersebut merupakan Fasilitas Kesehatan milik PT Pindad (persero) dan pada tanggal 1 Desember 2018 berganti menjadi RSU Pindad Turen yang melayani pasien BPJS dan pasien umum. Fasilitas yang di sediakan di antaranya adalah IGD dan Instalasi Farmasi Rumah Sakit 24 jam, pelayanan rawat inap dan rawat jalan, poli gigi, poli anak, poli umum, poli kandungan, poli penyakit dalam, poli jantung, poli bedah, ortopedi, spesialis THT, kamar ICU, kamar perinatologi, kamar bersalin, kamar operasi, kamar perawatan sekitar ±50 bangsal, radiologi, laboratorium, laundry dan dapur. Pada Instalasi farmasi RSU Pindad kunjungan pasien mencapai ≥ 535 pasien per-bulan nya dan setiap hari nya

selalu bertambah, namun hanya terdapat 7 tenaga teknis kefarmasian dan 1 Apoteker yang di bagi dalam 3 shift dan 1 ditempatkan di Gudang Farmasi, sehingga pelayanan yang di berikan kepada pasien kurang maksimal termasuk pada pemberian informasi obat nya sedangkan tujuan dari pemberian informasi obat adalah menunjang ketersediaan dan penggunaan obat secara rasional.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap Pemberian Informasi Obat di RSUD Pindad, Turen dengan mengukur kepuasan pasien maka akan di ketahui mutu pelayanan informasi obat di Instalasi Farmasi Klinik tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Tingkat Kepuasan pasien terhadap Pemberian Informasi Obat di Instalasi Farmasi RSUD Pindad, Turen?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap Pemberian Informasi Obat di Instalasi Farmasi RSUD Pindad, Turen.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah, masyarakat mendapatkan informasi obat yang baik dan maksimal, sedangkan manfaat untuk peneliti adalah peneliti bisa mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat di Instalasi RSUD Pindad, Turen.

1.5 Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah mendeskripsikan tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pemberian informasi obat di Instalasi Farmasi RSUD Pindad, Turen. Keterbatasan dari penelitian ini adalah dengan metode yang menggunakan kuesioner maka kejujuran dari responden tidak dapat di kendalikan.

1.6 Definisi Istilah

1. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan prorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Permenkes tahun 2010 tentang klasifikasi rumah sakit).
2. Kepuasan pasien ialah mendefinisikan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Walaupun subjektif tetap ada dasar objektifnya
3. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No1197/MENKES/SK/X/2004 Tentang Standar Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit, Pelayanan Informasi Obat merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh apoteker untuk memberikan informasi secara akurat, tidak bias, dan terkini kepada dokter, apoteker, perawat, profesi kesehatan lainnya dan pasien.
4. Pelayanan Informasi Obat (PIO) adalah pengumpulan, pengkajian, pengevaluasian, pengindeksan, pengorganisasian, penyimpanan,

peringkasan, pendistribusian, penyebaran serta penyampaian informasi tentang obat dalam berbagai bentuk dan berbagai metode kepada pengguna nyata dan yang mungkin.