

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan 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 kefarmasian semakin berkembang, tidak terbatas hanya pada penyiapan obat dan penyerahan obat pada pasien, tetapi perlu melakukan interaksi maupun komunikasi dengan pasien, dengan melaksanakan pelayanan secara menyeluruh oleh petugas farmasi. Pelayanan Informasi Obat (PIO) kepada pasien merupakan salah satu bagian dari pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor untuk mengevaluasi kepuasan pasien.

Pemberian informasi obat kepada pasien diberikan oleh Apoteker dan atau Tenaga Teknis Kefarmasian merupakan bagian dari Pelayanan Informasi Obat (PIO), adapun fungsi pemberian informasi obat yaitu supaya pasien lebih memahami tentang terapi yang diperoleh, dengan begitu dapat meningkatkan kesadaran pasien akan kepatuhan minum obat. Ada beberapa aspek dalam pemberian informasi obat yaitu meliputi meliputi dosis, bentuk sediaan, formulasi khusus, rute dan metode pemberian, farmako kinetik, farmakologi, terapeutik dan alternative, efikasi, keamanan penggunaan pada ibu hamil dan menyusui, efek

samping, interaksi, stabilitas, ketersediaan, harga, sifat Fisika atau kimia dari obat dan lain-lain (Oktawilova et al., 2019)

Kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, yakni dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. (Aryani and Rosinta, 2011)

Engel et al. (1990) dalam (Ningsih, 2012) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi perbandingan dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan, sedangkan tidak puas timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.

Kepuasan atau ketidakpuasan pasien dalam suatu pelayanan dapat mempengaruhi loyalitasnya salah satunya ditunjukkan dengan keputusan untuk membeli ulang. (Ifmailly) 2006 dan puwastuti 2005 melakukan penelitian mengenai pengaruh pelayanan farmasi terhadap keputusan membeli obat ulang.

Pasien akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang dapat memenuhi semua kebutuhan dan keinginannya. Kepuasan pasien dapat dilihat dari mutu pelayanan, terdiri dari 5 dimensi kehandalan (Reliability) ketanggapan (Responsiveness), jaminan (Assurance), Empati (empathy), bukti langsung (Tangibles). Pada penelitian ini di ambil 3 dari 5 dimensi, yaitu kehandalan (Reliability), ketanggapan (Responsiveness) dan Empati (empathy) Studi pendahuluan yang di lakukan di instalasi farmasi rawat jalandi Klinik Rawat inap Siti Khodijah Kota Blitar, Peneliti mendapat informasi dari petugas farmasi di Klinik Rawat Inap Siti Khodijah menjumpai beberapa pasien rawat jalan yang kembali setelah pulang untuk menanyakan cara minum obat. Menurut peneliti kejadian tersebut tidak akan terjadi apabila pelayanan pemberian informasi obat selalu dilaksanakan. Berdasarkan uraian tersebut belum pernah dilakukan penelitian terkait dengan kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat di instalasi rawat jalan di Klinik Rawat inap Siti Khodijah, meliputi dimensi mutu kehandalan (Reliability), ketanggapan (Responsiveness), empati (Empaty).

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian informasi informasi obat di Klinik Rawat Inap Siti Khodijah, meliputi dimensi mutu kehandalan (Reliability), ketanggapan (Responsiveness), empati (Empaty)

1.4 Manfaat Penelitian

Mengembangkan kemampuan menulis ilmiah bagi peneliti dan sekaligus sebagai bahan evaluasi pemberian informasi obat dan sebagai bahan masukan kepada Klinik Rawat Inap Siti Khodijah Kota Blitar, untuk meningkatkan mutu pelayanan pemberian informasi obat di klinik Rawat Inap Siti Khodijah Kota Blitar dan menambah pengetahuan masyarakat umum perlunya mendapatkan pelayanan pemberian informasi obat, meliputi dimensi mutu kehandalan (Reliability), ketanggapan (Responsiveness), empati (Empaty)

1.5 Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang Ruang lingkup penelitian ini adalah tingkat kepuasan terhadap pemberian informasi obat berdasarkan mutu pelayanan meliputi dimensi Kehandalan (Reliability), ketanggapan (Responsiveness), empati (Empaty), pada pasien rawat jalan Klinik Rawat Inap Siti Khodijah Kota Blitar. Keterbatasan penelitian ini yaitu

instrumen penelitian berupa kuesioner sehingga kejujuran responden dalam pengisian kuesioner tidak dapat di ketahui oleh peneliti.

1.6 Definisi Istilah

1. Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas

2. Tingkat kepuasan

Merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas.

3. Pasien

Pasien atau/pesakit adalah seseorang yang menerima perawatan medis.

4. Pemberian Informasi Obat

Pemberian informasi obat adalah suatu kegiatan pekerjaan kefarmasian yang terjadi dalam hubungan interaksi langsung antara petugas farmasi dengan pasien dalam memberikan penjelasan tentang obat.

5. Klinik

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (Permenkes, 2014)

6. Rawat Jalan

Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seseorang untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan mpelayanan kesehatan lainnya, tanpa diharuskan pasien rawat inap.