

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas harus mendukung tiga fungsi pokok Puskesmas, yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat (Permenkes RI, 2016).

Pelayanan Kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Sebagai konsekuensi perubahan orientasi tersebut, asisten apoteker sebagai tenaga farmasi dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku agar dapat berinteraksi langsung dengan pasien.

Pelayanan kefarmasian adalah syarat dari pengobatan untuk tujuan keberhasilan terapi yang dapat meningkatkan kualitas hidup pasien. Tujuan

terapi yaitu (1) mengobati penyakit, (2) mengurangi gejala yang dialami oleh pasien, (3) mencegah atau memperlambat penyebaran penyakit, atau (4) mencegah penyakit ataupun gejalanya. Pelayanan kefarmasian melibatkan proses *co-operatif* seorang farmasis dengan pasien dan tenaga kesehatan lainnya dalam merancang, menerapkan, dan monitoring rencana pengobatan yang akan menghasilkan *outcome* terapi spesifik untuk pasien (EDQM, 2012).

Belum semua pasien tahu dan sadar akan apa yang harus dilakukan tentang obat-obatnya, oleh sebab itu untuk mencegah kesalahan, penyalahgunaan, dan adanya interaksi obat yang tidak dikehendaki, pelayanan informasi obat dirasa sangat diperlukan. Farmasis dapat berkontribusi untuk meningkatkan hasil dari farmakoterapi dengan cara memberikan edukasi dan konseling pada pasien untuk menyiapkan dan memotivasi pasien agar menaati aturan farmakoterapi dan kegiatan monitoring. Edukasi dan konseling merupakan hal yang paling efektif ketika diselenggarakan di dalam ruangan atau tempat yang menjamin privasi dan memiliki kesempatan untuk menjaga rahasia komunikasi (Yamada and Nabeshima, 2015).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan

tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai (Biyanda, 2017).

Mutu pelayanan kefarmasian adalah pelayanan kefarmasian yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan kepuasan pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat. Pasien/masyarakat menilai pelayanan yang bermutu sebagai layanan yang dapat memenuhi harapan dan kebutuhan yang dirasakannya. Mutu pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan kepuasan pasien dapat mempengaruhi derajat kesehatan dan kesejahteraan masyarakat, karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali, salah satunya adalah tentang informasi obat. Pelayanan informasi obat merupakan suatu kegiatan untuk memberi pelayanan informasi obat yang akurat dan objektif dalam hubungannya dengan perawatan pasien, pelayanan informasi obat sangat penting dalam upaya menunjang budaya pengelolaan dan penggunaan obat secara rasional (Dhadhang, 2010).

Penelitian analisis kepuasan akseptor Keluarga Berencana (KB) menunjukkan kualitas layanan pemberian informasi obat pada akseptor KB suntik menghasilkan gap negatif sebesar -0.08, meskipun hanya pada dimensi *empathy* yang memberikan perbedaan bermakna antara skor kinerja dengan skor harapan. Hal ini menandakan bahwa pelayanan informasi obat khususnya yang diberikan kepada akseptor KB harus dilakukan secara konsisten untuk mendapatkan tujuan kontrasepsi yang optimal (Tyas dkk, 2021).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Depy dkk, 2018 menunjukkan gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Karang Intan II yaitu 5 pasien sangat puas (1,84%), 214 pasien puas (78,68%), 51 pasien kurang puas (18.75%) dan 2 pasien tidak puas (0,73%).

Hasil uji statistik penelitian, didapatkan p-value 0,024 atau p-value $<0,05$ yang artinya terdapat hubungan pemberian informasi obat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kalibalangan Kecamatan Abung Selatan Kabupaten Lampung Utara dengan nilai OR sebesar 3,267 yang artinya responden yang tidak baik memberikan informasi obat berpeluang 3 kali lebih besar untuk tidak puas dibandingkan dengan yang memberikan informasi obat dengan baik (Djamal & Safitri, 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Aryani dkk, 2015, diperoleh nilai keseluruhan disetiap dimensinya, dimana dimensi yang mendapatkan nilai korelasi tertinggi adalah dimensi *reliability* (kehandalan) mendapatkan nilai korelasi yaitu 0,90 dengan interpretasi cukup dan tingkat kepuasan puas. Ini membuktikan bahwa petugas sudah dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan informasi obat kepada pasien, dan pasien yang datang sudah memberikan penilaian yang cukup karena pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya.

Kunjungan pasien di UPTD Puskesmas Kesugihan II Kabupaten Cilacap pada tahun 2019 sebanyak 28.358 pasien dan pada tahun 2020 sebanyak 22.326 pasien untuk mendapatkan perawatan kesehatan termasuk

untuk mendapatkan pelayanan kefarmasian. UPTD Puskesmas Kesugihan II Kabupaten Cilacap merupakan wilayah yang masih aman atau zona hijau untuk angka Covid-19. Belum ada penelitian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Ruang Farmasi UPTD Puskesmas Kesugihan II Kabupaten Cilacap.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti evaluasi pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien di Ruang Farmasi UPTD Puskesmas Kesugihan II Kabupaten Cilacap.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimanakah gambaran pelayanan informasi obat di Ruang Farmasi UPTD Puskesmas Kesugihan II Kabupaten Cilacap?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Ruang Farmasi UPTD Puskesmas Kesugihan II Kabupaten Cilacap?
3. Bagaimana harapan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Ruang Farmasi UPTD Puskesmas Kesugihan II Kabupaten Cilacap?

C. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui gambaran pelayanan informasi obat di Ruang Farmasi UPTD Puskesmas Kesugihan II Kabupaten Cilacap
2. Mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Ruang

Farmasi UPTD Puskesmas Kesugihan II Kabupaten Cilacap

3. Mengetahui harapan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Ruang Farmasi UPTD Puskesmas Kesugihan II Kabupaten Cilacap.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Mengembangkan dan menerapkan ilmu kefarmasian untuk meningkatkan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat mengenai pemberian informasi obat sehingga terapi yang diberikan lebih efektif.
- b. Penelitian ini dapat bermanfaat bagi pendidikan untuk menambah ilmu mengenai pelayanan informasi obat.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Universitas Al-Irsyad Cilacap

Menambah ilmu pengetahuan mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas bagi mahasiswa S1 Farmasi yang akan datang.

b. Bagi UPTD Puskesmas Kesugihan II

Merupakan sumber informasi yang akan digunakan sebagai dasar pelaksanaan pelayanan informasi obat untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas.

c. Bagi Penulis

Menambah ilmu pengetahuan mengenai pelayanan informasi obat di Puskesmas.