

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan sangat diperlukan bagi masyarakat untuk menjamin kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan bagi masyarakat meliputi pelayanan rumah sakit, puskesmas (pusat kesehatan masyarakat), dokter, dan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*) adalah bentuk pelayanan dan tanggung jawab langsung profesi apoteker dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Anonim, 2004).

Menghadapi era persaingan yang ketat hal utama yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing, mempertahankan. Untuk itu rumah sakit harus mampu mempertahankan kualitasnya dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien sehingga konsumen merasa puas. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membanding dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2006).

Pasien atau konsumen sangat membutuhkan informasi yang lengkap tentang obatnya, karena informasi tersebut menentukan keberhasilan terapi yang dilakukannya sendiri dirumah, pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh, kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang penting dengan hasil

pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti : kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan. Pelayanan yang baik, perlakuan yang baik dan mendapatkan kemudahan dalam pelayanan juga menentukan kepuasan pasien (Supranto, 1997).

Dalam pelayanan kesehatan, obat merupakan komponen yang penting karena diperlukan dalam sebagian besar upaya kesehatan baik untuk menghilangkan gejala dari suatu penyakit, obat juga dapat mencegah penyakit bahkan obat juga dapat menyembuhkan penyakit. Tetapi di lain pihak obat dapat menimbulkan efek yang tidak diinginkan apabila penggunaannya tidak tepat. Oleh sebab itu, penyediaan informasi obat yang benar, objektif dan lengkap akan sangat mendukung dalam pemberian pelayanan kesehatan yang terbaik kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan kemanfaatan dan keamanan penggunaan obat (Anonim, 2004).

Peran farmasis dalam farmasi klinis antara lain mengkaji instruksi pengobatan atau resep pasien; mengidentifikasi, mencegah dan mengatasi masalah yang berkaitan dengan obat dan alat kesehatan; memantau efektifitas dan keamanan penggunaan obat dan alat kesehatan; memberikan informasi kepada petugas kesehatan, pasien/keluarga; memberi konseling kepada pasien/keluarga; melakukan pencampuran obat suntik; melakukan penyiapan nutrisi parenteral; melakukan penanganan obat kanker; melakukan penentuan kadar obat dalam darah; melakukan pencatatan setiap kegiatan dan melaporkan setiap kegiatan (Anonim, 2004).

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan di instalasi farmasi RSUD Datoe Binangkang kotamobagu masih banyak pasien yang tidak diberikan informasi obat dikarenakan keadaan instalasi farmasi yang sempit sehingga sering terjadi penumpukan pasien, sehingga pasien tidak mendapatkan informasi obat secara utuh yang merupakan hak bagi setiap pasien yang mengambil obat.

Berdasarkan uraian diatas perlu dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan dan Kepatuhan Pasien Terhadap Pemberian Informasi Obat di Instalasi Farmasi RSUD Datoe Binangkang Kotamobagu.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pemberian Informasi Obat di Instalasi Farmasi RSUD Datoe Binangkang Kotamobagu?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pemberian Informasi Obat di Instalasi Farmasi RSUD Datoe Binangkang Kotamobagu.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Dapat meningkatkan wawasan dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan gambaran kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat.

2. Bagi Instansi

Dapat dijadikan sebagai salah satu sumber informasi bagi instansi yang terkait untuk menangani masalah pelayanan informasi obat dan bahan acuan bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

3. Bagi Instalasi Rumah Sakit

Sebagai masukan untuk meningkatkan pelayanan berdasarkan hasil penelitian yang didapat terhadap pasien.