

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan faktor yang sangat mutlak yang diperlukan untuk kelangsungan hidup manusia, sehingga dewasa ini banyak dijumpai layanan jasa kesehatan, contohnya pelayanan kefarmasian atau lembaga penyedia jasa yang lain. Persaingan yang semakin ketat menuntut sebuah lembaga penyedia layanan jasa untuk selalu memanjakan pasien/konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Pelayanan terbaik terletak pada keunikan dan kualitas yang ditunjukkan dari jasa yang dapat dirasakan dan dinikmati langsung oleh pasien/konsumen (Kotler, 2005).

Indikasi kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat tercermin dari persepsi pasien atas layanan kesehatan yang telah diterimanya. Persepsi pasien/pelanggan tentang kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa atau pelayanan (Tjiptono, 2004).

Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kerasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien. Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi pada produk obat, menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (Surahma dan Husen, 2011 ; Wiedenmayer dan Mackie, 2006).

Pelayanan tersebut membutuhkan pemberian informasi obat yang lengkap. Pemberian informasi obat itu bertujuan untuk menunjang pengelolaan dan penggunaan obat secara benar dan objektif agar efektif, aman, rasional, bermutu, murah, dan mudah didapat. Berkaitan dengan perkembangan produk obat-obatan, informasi yang dapat dijadikan pedoman yang tepat berkaitan dengan obat-obatan juga semakin sulit diperoleh karena banyaknya jenis dan jumlah obat di Indonesia. Pengelola dan pengguna obat, dalam hal ini apoteker, dokter, asisten apoteker, dan perawat tidak mempunyai waktu yang cukup untuk dapat memberikan informasi obat

yang beredar. Dalam hal ini belum semua pasien tahu dan sadar akan apa yang harus dilakukan tentang obat-obatnya, maka untuk mencegah kesalahan, penyalahgunaan dan adanya interaksi obat yang tidak dikehendaki, pemberian informasi obat diperlukan, terlebih lagi belum semua pasien mendapatkan informasi yang memadai dan juga pengetahuan tentang obat yang digunakan belum semuanya diketahui.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan Ismawati (2005) tentang persepsi pasien terhadap pemberian informasi obat pada pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit umum daerah tidar magelang, hasil yang didapat adalah bahwa persepsi pasien mengenai pemberian informasi obat di RSUD tidar magelang 63% tergolong baik dan 37% tergolong buruk terhadap pemberian informasi obat. Dan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Larsson, dkk (2009) tentang persepsi pasien tentang informasi obat yang diberikan oleh perawat rheumatology menunjukkan bahwa tiga kategori deskriptif, yang terdiri dari tujuh persepsi muncul dan mengungkapkan bahwa pasien merasakan informasi tentang obat baru yang disediakan oleh perawat. Tiga kategori deskriptif tersebut adalah Otonomi didasarkan pada pengalaman pasien mengambil tanggung jawab dan berpartisipasi, Pengetahuan berarti memperoleh pengetahuan dan termotivasi untuk mengambil obat, sedangkan jaminan yang terlibat kepercayaan, mengalami perawatan dan akses ke perawat reumatologi. Selain itu dari hasil penelitian yang dilakukan Barorah (2011) tentang evaluasi implementasi pelayanan informasi obat pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit yogyakarta, hasil yang didapat adalah implementasi pelayanan informasi obat pada pasien rawat jalan instalasi farmasi Rumah Sakit Yogyakarta terjadi kesenjangan negatif sebesar (-0,67%). Meskipun pelayanan informasi obat di instalasi farmasi Rumah Sakit Yogyakarta sudah terlaksana namun komponen informasi yang disampaikan kepada pasien kurang lengkap atau tidak semua komponen informasi obat yang telah direncanakan terealisasi. Dan dari hasil penelitian yang dilakukan Abdullah, dkk (2015) tentang pengetahuan, sikap dan kebutuhan pengunjung apotek terhadap informasi obat di kota depok menyatakan bahwa 30-50% kasus perilaku

ketidapatuhan pengunjung apotek yang menerima obat. Penyebab kegagalan obat yang bersifat multifokus, antara lain adalah karena kurangnya edukasi, berkaitan dengan terapi sampai pada hambatan finansial yang menghalangi pemberian obat.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan dari hasil observasi dan wawancara pada apoteker yang melayani pelayanan informasi obat untuk pasien rawat jalan di RSUD Dr. M. M DUNDA LIMBOTO mengatakan bahwa pasien yang ingin melakukan pelayanan informasi obat masih sangat minim, dimana pada setiap harinya pasien yang ingin melakukan informasi obat hanya sekitar satu atau dua orang (5% atau 10% perhari). Hal ini memberikan indikasi bahwa pasien belum memahami tujuan dari pelayanan informasi obat tersebut.

Berdasarkan hal ini peneliti tertarik untuk mengetahui **“Persepsi pasien rawat jalan tentang pelayanan pemberian informasi obat di instalasi farmasi RSUD Dr. M. M DUNDA LIMBOTO”**.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana persepsi pasien rawat jalan tentang pelayanan pemberian informasi obat di Instalasi Farmasi RSUD Dr. M. M DUNDA LIMBOTO?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengetahui Persepsi pasien rawat jalan tentang pelayanan pemberian informasi obat di Instalasi Farmasi RSUD Dr. M. M DUNDA LIMBOTO.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi satu masukan tentang mutu pelayanan informasi obat kepada pasien di instalasi farmasi rumah sakit RSUD Dr. M. M DUNDA LIMBOTO.

1.4.2 Manfaat Praktis

Memberikan informasi kesehatan tentang pelaksanaan pelayanan pemberian informasi obat yang baik, sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup pasien.

1.4.3 Institusi Pelayanan

Sebagai bahan masukan kepada manajemen RSUD Dr. M. M. Dunda Limboto dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan terutama pelayanan informasi obat.

1.4.4 Peneliti

Sebagai pengalaman berharga bagi peneliti dan sebagai referensi penelitian selanjutnya. Serta dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan, wawasan dan dapat menambah informasi tentang pemberian informasi obat terutama pelayanan pemberian informasi obat.