

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Memberikan pelayanan yang bermutu tinggi bukanlah hal yang mudah bagi setiap institusi kesehatan, sebab kualitas layanan yang diberikan berkaitan langsung dengan kualitas kesehatan dan kualitas hidup pasien. Oleh karena itu, apabila terjadi kesalahan dalam proses pelayanan kesehatan, hal tersebut dapat menimbulkan dampak yang serius bagi kondisi pasien. Utari *et al.*, (2021) menjelaskan bahwa kualitas layanan diukur dari sejauh mana perbedaan antara harapan dengan kenyataan atas layanan yang diterima. Memberikan pasien akses terhadap informasi pengobatan sangat penting untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Kegagalan mematuhi pengobatan dapat mengakibatkan penurunan kualitas hidup dan layanan. Kurangnya pengetahuan dan pola pengobatan yang rumit menjadi faktor penyebab ketidakpatuhan pasien.

Penelitian sebelumnya Ardianti *et al.*, (2022) temuan menunjukkan bahwa adanya perbedaan yang besar dan tidak menguntungkan antara harapan pasien terhadap kenyataan. Dalam penelitian Djamal *et al.*, (2020) jika tenaga kesehatan menyampaikan informasi mengenai obat secara kurang tepat hal tersebut dapat meningkatkan risiko dan berpotensi menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap layanan yang diberikan di Puskesmas. Dalam penelitian menunjukan bahwa mereka belum mendapatkan tingkat layanan yang diharapkan. Layanan informasi obat merupakan peran kefarmasian sebagai respon terhadap kepentingan pasien. Salah satu bentuk layanan informasi obat yang wajib disampaikan oleh tenaga kefarmasian adalah pemberian penjelasan terkait penggunaan obat kepada pasien. Informasi tersebut mencakup cara penggunaan obat yang benar, aman, dan rasional, terutama ketika diminta pasien. (Adityawati *et al.*, 2016).

Layanan informasi obat memiliki peran penting dalam mendukung pengobatan yang tepat guna mencegah kesalahan dalam terapi serta membantu pasien memahami cara penggunaan obat yang benar. Pemahaman ini berpengaruh terhadap kepatuhan pasien dalam menjalani pengobatan serta keberhasilan terapi. Banyak pasien tidak mengetahui secara pasti tindakan yang harus dilakukan terkait pengobatannya. Oleh karena itu, untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan maupun interaksi obat yang berisiko, layanan informasi obat menjadi sangat penting (Porayow *et al.*, 2022). Penjelasan yang jelas mengenai obat yang harus dikonsumsi atau digunakan akan berdampak langsung pada tingkat kepatuhan pasien dan hasil akhir dari pengobatan, karena penggunaan obat yang tidak sesuai dapat membahayakan. Hal ini terutama penting bagi pasien rawat jalan yang menjalani pengobatan secara mandiri di rumah, karena keberhasilan terapi sangat bergantung pada informasi obat yang mereka terima. Sementara itu, kepuasan pasien berkaitan dengan persepsi mereka setelah membandingkan antara layanan yang diterima dan harapan terhadap layanan tersebut. (Rahmatullah *et al.*, 2021).

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Karanganyar. Berdasarkan data yang ada, layanan kefarmasian di Puskesmas tersebut hanya dilaksanakan oleh satu orang Apoteker dan satu orang Tenaga Teknis Kefarmasian setiap harinya. Apoteker dan Tenaga Vokasi Farmasi melayani sekitar 139 resep per hari. Padahal, merujuk pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016, rasio ideal jumlah Apoteker di Puskesmas adalah satu Apoteker untuk setiap 50 pasien per hari. Berdasarkan Peraturan Wali Kota Tasikmalaya, wilayah kerja Puskesmas Karanganyar mencakup 13 desa, 48 dusun, 47 Rukun Warga (RW), dan 220 Rukun Tetangga (RT). Peneliti memilih lokasi ini karena masih banyak pasien yang memilih pelayanan obatnya di Ruang Farmasi Puskesmas Karanganyar. Hasil dari penelitian ini diharapkan

dapat memberikan kontribusi dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kefarmasian agar sesuai dengan harapan pasien dan mendukung tercapainya layanan kesehatan yang optimal.

B. Rumusan Masalah

Bagaimanakah gambaran kepuasan pasien rawat jalan tentang layanan informasi obat di Puskesmas Karanganyar?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan tentang pemberian informasi obat di Puskesmas Karanganyar.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin
- b. Mengetahui karakteristik pasien berdasarkan umur
- c. Mengetahui karakteristik pasien berdasarkan pekerjaan
- d. Mengetahui kepuasan pasien terhadap faktor ketanggapan (*responsiveness*) seberapa cepat dan efektif pelayanan dalam merespon permintaan dan kebutuhan pasien.
- e. Mengetahui kepuasan pasien terhadap faktor bukti fisik (*tangibles*) mencakup berbagai elemen seperti kebersihan, kenyamanan fasilitas dan penampilan profesional tenaga kefarmasian.
- f. Mengetahui kepuasan pasien terhadap faktor kehandalan (*reliability*) dengan kemampuan petugas kefarmasian untuk memenuhi harapan pasien, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kepercayaan pasien terhadap layanan kefarmasian.

- g. Mengetahui kepuasan pasien terhadap faktor jaminan (*assurance*) yang meliputi persepsi pasien kepada petugas kefarmasian dengan kompetensi yang dimiliki, profesionalisme serta kepercayaan pasien.
- h. Mengetahui kepuasan pasien terhadap faktor empati (*Empathy*) dengan mencakup seberapa baik petugas kefarmasian menunjukkan perhatian dan pengertian terhadap kebutuhan emosional pasien.

D. Ruang Lingkup

Penelitian ini termasuk kedalam bidang Farmasi Klinik dan Komunitas (FKK) yaitu tentang pelayanan kefarmasian.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta memberikan pengalaman berharga bagi peneliti.

2. Bagi Puskesmas

Temuan dari penelitian ini memberikan kontribusi yang konstruktif bagi Puskesmas dalam upaya perbaikan dan penguatan pelaksanaan layanan informasi obat.

3. Bagi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya

Menambah informasi tentang pelaksanaan informasi obat yang disampaikan kepada pasien.

F. Keaslian Penelitian

Tabel 1 Keaslian penelitian

Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
(Rahmah <i>et al.</i> , 2024)	Analisis tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian Puskesmas Petir	1. Kepuasan pasien	2. Waktu dan tempat pelaksanaan 3. Metode dan sampel yang digunakan
(Harahap <i>et al.</i> , 2023)	Evaluasi pelayanan informasi obat pada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Klinik Sehat Muara Bungo	1. Kepuasan pasien rawat jalan 2. Variabel	1. Waktu dan tempat 2. Metode yang digunakan
(Setiawan <i>et al.</i> , 2023)	Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan	1. Kepuasan pasien rawat jalan	1. Waktu dan tempat pelaksanaan 2. Metode yang digunakan