

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan di bidang kesehatan yang dilakukan di Indonesia pada hakekatnya adalah penyelenggaraan upaya kesehatan oleh bangsa Indonesia untuk mencapai kemampuan hidup sehat secara jasmani maupun rohani bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan tersebut, diselenggarakan upaya-upaya kesehatan yang menyeluruh dan terpadu. Dalam upaya ini, obat merupakan salah satu unsur penting diantara berbagai komponen yang harus ada. Intervensi yang paling banyak digunakan sebagai salah satu untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat (Kurniawan, 2009).

Pengobatan akan lebih optimal bila dilakukan secara efektif dan rasional. Obat digunakan secara rasional bila memenuhi syarat-syarat tertentu yaitu pemilihan obat berdasarkan dengan interpretasi gejala penyakit dan pemahaman aksi fisiologinya. Selain itu obat yang digunakan harus tepat dosis, tepat penderita, tepat cara pemakaian, tepat jumlah serta frekuensi pemakaian, tepat untuk penyakitnya, tepat kombinasi dan tepat informasinya serta waspada terhadap efek sampingnya. Ketidakrasionalan penggunaan obat oleh masyarakat dapat disebabkan oleh berbagai faktor,

seperti ketidakpatuhan, ketidaksengajaan ataupun kesengajaan dalam bentuk penyalahgunaan obat. Untuk itu pasien harus mengetahui informasi tentang obat yang dipakainya. Tentu saja merupakan tugas apoteker dan tenaga farmasi di apotek untuk memberikan obat dan layanan informasinya sehingga obat dapat bekerja dengan optimal (Pujiarto, 2008).

Perilaku penggunaan obat oleh pasien, sangat dipengaruhi oleh tingkat informasi yang diterima pasien mengenai obat-obat yang digunakannya. Oleh karena itulah kualitas informasi yang mengiringi penggunaan suatu obat sama pentingnya dengan kualitas obat itu sendiri. Suatu obat yang penggunaannya tidak disertai dengan informasi yang tepat, akan menyebabkan tidak tercapainya sasaran terapi bahkan sangat mungkin terjadi efek yang merugikan seperti keracunan dan timbulnya efek samping obat (Kurniawan, 2009)

Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Informasi merupakan bagian dari komunikasi, dimana komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi dan pemberian pengertian dari seseorang kepada orang lain. Hal ini sesuai dengan manfaat informasi itu sendiri bahwa informasi dapat memberikan pengertian-pengertian kepada pasien yang menerima informasi tersebut (Jogiyanto, 1995).

Berbagai hasil studi menunjukkan bahwa pemberian informasi obat pada umumnya tidak berlangsung secara memuaskan di berbagai unit pelayanan obat. Kenyataan menunjukkan bahwa tenaga farmasi sebagai

peran sentral dan bertanggung jawab penuh dalam memberikan informasi obat kepada masyarakat belum dilaksanakan dengan baik, bahkan dapat disebut kesenjangan ini terlalu lebar. Data ini signifikan dengan kesimpulan yang didapat dalam berbagai forum internasional, baik forum WHO seperti *Nairobi Conference*, *International Conference on Drug Regulatory Authorities (ICDRA)* maupun forum profesi seperti *World Conference on Clinical Pharmacology & Therapeutics*, yang mengakui bahwa pelayanan informasi obat merupakan salah satu kebutuhan kritis yang saat ini belum dipenuhi. Kesenjangan ini memberikan kesan dan citra yang kurang baik bagi tenaga farmasi. Di mata mereka, sosok tenaga farmasi semakin tidak jelas kedudukannya dan dampaknya selanjutnya, sedikit banyak masyarakat akan meremehkan peran dan fungsi farmasi di apotek (Kuncahyo, 2008).

Kepercayaan dan kepuasan pasien adalah mutlak dan penting bagi rumah sakit dalam menghadapi persaingan yang semakin berat. Kepuasan pasien sangat tergantung dari persepsi dan sikap dari pasien tersebut dalam menilai suatu produk, produk yang dimaksud disini adalah jasa. Pelayanan yang cepat, sikap petugas kesehatan yang ramah mungkin akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi pasien sebagai pengguna layanan kesehatan tersebut. Dengan demikian bila tingkat kepuasan dapat terwujud dapat memberikan gambaran yang berarti terhadap tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan.

Apabila rumah sakit dalam melayani pasien memberikan pelayanan yang terbaik dan optimal dengan tujuan kepuasan pasien secara berkesinambungan, maka pasien akan merasa loyal kepada rumah sakit tersebut dan dapat menciptakan citra rumah sakit yang baik. Sehingga rumah sakit tersebut dapat bertahan dan berkembang dalam persaingan yang semakin ketat. Maka perlu dilakukan suatu penelitian yang mengarah kepada kinerja pelayanan informasi obat di rumah sakit, yaitu dengan memberikan informasi tentang nama obat, tujuan pemakaian obat, dosis pemakaian, cara pemakaian, waktu pemakaian, frekuensi dan nama pemakaian obat, efek samping, makanan dan minuman yang harus dihindari selama pemakaian obat, aktivitas yang harus dihindari dan cara penyimpanan obat yang benar, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan informasi obat di rumah sakit dan mengetahui kekurangan kepuasan pelayanan informasi obat yang dibutuhkan pasien. Demikian pula di Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah yang dituntut memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pasien agar dapat tetap bertahan dan berkembang. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis ingin meneliti lebih lanjut mengenai kepuasan pasien terhadap kualitas informasi pelayanan obat di RSJD Dr. RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah, karena merupakan salah satu rumah sakit milik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang berlokasi di Daerah Kabupaten Klaten yang diharapkan dapat memberikan informasi pelayanan obat yang baik kepada pasien.

B. Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan antara pelaksanaan informasi pelayanan obat dengan kepuasan pasien di RSJD Dr. RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum :

Untuk mengetahui hubungan antara informasi pelayanan obat dengan kepuasan pasien di RSJD Dr. RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah.

2. Tujuan Khusus :

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien tentang informasi obat di RSJD Dr. RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah.
- b. Untuk mengetahui kualitas informasi pelayanan obat di RSJD Dr. RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan yang berguna bagi RSJD Dr. RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian khususnya di unit farmasi rawat jalan I.

2. Bagi Pasien

Bagi pasien melalui penelitian ini agar selalu mendapatkan informasi pelayanan obat yang tepat sehingga mempercepat pengobatan yang optimal.

3. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan wawasan khususnya dalam bidang penelitian.

E. Keaslian Penelitian

Adapun penelitian serupa atau menjadi dasar penelitian ini adalah :

1. Penelitian Fitriana Wati (2012) dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Konsumen Di Perusda Aneka Usaha Unit Apotek Sidowayah Farma Klaten”. Pada penelitian tersebut pengambilan sampel dilakukan dengan metode *deskriptif* dengan pendekatan *cross sectional*. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan informasi obat dengan kepuasan pasien di Perusda Aneka Usaha Unit Apotek Sidowayah Farma Klaten.
2. Penelitian Mayefis, Delladari (2015) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Obat terhadap Kepuasan Pasien Apotek X Kota Padang”. Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linier berganda teknik pengambilan sampel ditentukan dengan *purposive sampling*. Hasil dari penelitian menunjukkan kualitas pelayanan

informasi obat yang paling memuaskan pasien adalah dimensi yang mempunyai gap paling kecil, yaitu dimensi *emphaty*.

3. Penelitian Irsyam Eka Pambudi (2015) dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di RSUD Pandan Arang Boyolali”. Penelitian ini dilakukan dengan metode *survei* dan *observasi* yang merupakan studi *deskriptif* dengan menggunakan rancangan *cross sectional* dengan pendekatan *acidental*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien Rawat Jalan BPJS di RSUD Pandan Arang Boyolali sudah merasa puas dengan pelayanan informasi obat yang diberikan.

Perbedaan dari penelitian yang akan dilakukan terletak pada jenis penelitian, tempat penelitian dan teknik *sampling* yang digunakan dimana penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*.