

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kemajuan perkembangan rumah sakit saat ini mengalami perubahan besar dimana rumah sakit sedang berada dalam suasana global dan kompetitif. Rumah sakit sebagai sarana kesehatan dituntut untuk selalu mempertahankan mutunya dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat sebagai penerima jasa dapat merasa puas (Manurung, 2010).

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut diperjelas dalam Keputusan Menteri Kesehatan No : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, yang menyebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik, yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat (Anonim, 2004).

Adanya standar pelayanan kefarmasian di apotek yang dikeluarkan oleh Menkes RI No. 72/Menkes/SK//2016, diharapkan dapat meningkatkan kualitas hidup pasien secara optimal. Apabila konsep apotek dijalankan sesuai dengan standar pelayanan tersebut, maka kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di apotek tersebut akan terpenuhi (Hartini dan Sulasmono, 2017).

Pelayanan apotek yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien atau konsumen, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan, karena 25% kesembuhan pasien diharapkan diperoleh dari kenyamanan serta baiknya pelayanan apotek, sedangkan 75% berasal dari obat yang digunakan pasien (Manurung, 2010).

Pelayanan kefarmasian mulai berubah orientasinya dari *drug oriented* menjadi *patient oriented*. Perubahan paradigma ini dikenal dengan nama *Pharmaceutical care* atau asuhan pelayanan kefarmasian (Anonim, 2011). *Pharmaceutical care* atau asuhan kefarmasian merupakan pola pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada pasien. Pola pelayanan ini bertujuan mengoptimalkan penggunaan obat secara rasional yaitu efektif, aman, bermutu dan terjangkau bagi pasien. Akibat dari perubahan paradigma pelayanan kefarmasian, apoteker diharapkan dapat melakukan peningkatan keterampilan, pengetahuan. Pelayanan kepada pasien diharapkan dapat lebih berinteraksi langsung terhadap pasien. Sehingga pelayanan kefarmasian tersebut meliputi pelayanan swamedikasi terhadap pasien, melakukan pelayanan obat, melaksanakan pelayanan resep, pelayanan terhadap perbekalan farmasi dan kesehatan, serta dilengkapi dengan pelayanan konsultasi, informasi dan edukasi (KIE) terhadap pasien, Selain itu juga dilaksanakan monitoring terkait terapi pengobatan pasien sehingga diharapkan tercapainya tujuan pengobatan dan memiliki dokumentasi yang baik (Anonim,

2008).

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu, mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik secara lisan (langsung) ataupun tidak langsung (melalui media) (Kock, 2012). Informasi adalah pesan yang disampaikan seseorang komunikator kepada komunikan. Obat adalah produk khusus yang memerlukan pengamanan bagi pemakainya, sehingga pasien sebagai pemakai perlu dibekali informasi yang memadai untuk mengkonsumsi suatu obat. (Siregar, 2006). Edukasi adalah proses untuk belajar mengajar yang sangat perlu diberikan kepada produsen, konsumen dan pengambil kebijakan agar dapat mengubah perilakunya untuk menjadi lebih baik. Edukasi pasien bukan saja suatu tanggung jawab etika, melainkan juga tanggung jawab hukum medis (*medical-legal*) (Siregar, 2006).

Balai Kesehatan Masyarakat ( Balkesmas ) Wilayah Klaten merupakan salah satu tempat pelayanan kesehatan milik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Balkesmas Wilayah Klaten harus mampu berkompetisi dengan layanan kesehatan lainnya terutama dalam bidang pelayanan kesehatan yang berkualitas, bernutu dan prima, sehingga diperlukan berbagai upaya dalam peningkatan mutu pelayanan untuk memuaskan konsumen. Salah satu faktor yang menunjang dalam peningkatan mutu pelayanannya adalah dalam pelayanan farmasi. Faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Apotek Balkesmas Wilayah Klaten salah satunya adalah pelayanan KIE mengenai obat. Dimana tujuan dari KIE sendiri agar petugas farmasi terampil berkomunikasi dengan pasien pada saat penyampaian

informasi dan edukasi mengenai obat yang bertujuan mencegah terjadinya *medication error* dan *adverse event* (kejadian yang tidak diharapkan) dalam menggunakan obat, karena sudah menjadi tanggung jawab seorang petugas farmasi terhadap keselamatan pasiennya (Anonim, 2004). Idealnya, seorang petugas farmasi baik diminta ataupun tidak harus selalu aktif melaksanakan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) mengenai obat sehingga tujuan terapi pengobatan dapat tercapai dengan baik dan akan membuat pasien merasa aman dengan obat yang dibeli.

Pelayanan farmasi yang diberikan di Apotek Balkesmas Wilayah Klaten khususnya pelayanan KIE, diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap pelayanannya di Apotek Balkesmas Wilayah Klaten tersebut. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan merasa puas, jika yang terjadi yang sebaliknya maka akan menyebabkan pandangan negatif terhadap rumah sakit tersebut, yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya akan memperlihatkan kecenderungan yang besar untuk menggunakan kembali jasa yang ditawarkan oleh pemberi jasa tersebut dimasa yang akan datang.

Di Balkesmas Wilayah Klaten tiap 2 tahun sekali diadakan survei kepuasan pelanggan. akan tetapi surveinya secara umum dan menyeluruh, di semua unsur pelayanan kepada pasien, termasuk didalamnya bagian Apotek Balkesmas Wilayah Klaten, tetapi survei yang dilakukan terhadap pelayanan Apotek secara umum, yaitu tentang bagaimana pelayanan oleh petugas

farmasinya, waktu tunggu yang diperlukan untuk menerima obat.dan kenyamanan ruang tunggu pasien. Khusus untuk pelayanan KIE di Apotek belum pernah diadakan.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) Obat Oleh Tenaga Farmasi di Apotek Balai Kesehatan Masyarakat Wilayah Klaten 2018”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE obat oleh tenaga farmasi di apotek Balkesmas Wilayah Klaten?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE obat oleh tenaga farmasi di apotek Balkesmas wilayah Klaten

### **2. Tujuan Khusus**

Mengetahui tingkat kepuasan pasien di apotek Balkesmas wilayah Klaten.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Bagi Apotek Balkesmas Wilayah Klaten

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak Apotek Balkesmas Wilayah Klaten untuk dijadikan data kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE.

##### 2. Bagi Peneliti

Dengan penelitian ini, dapat menerapkan ilmu dan teori yang telah diperoleh saat kuliah. Dan diharapkan penelitian ini dapat memberi pengalaman dan menambah wawasan peneliti.

##### 3. Bagi Institusi Pendidikan

Menjadi bahan masukan serta hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.

#### **E. Keaslian Penelitian**

Adapun penelitian yang serupa atau menjadi dasar penelitian ini adalah :

1. Penelitian Pribadi Ferry Hidayat (2014) dengan judul “ Evaluasi Pelayanan KIE Obat Tanpa Resep Oleh Tenaga Farmasi di Apotek Putri Kasongan Kabupaten Katingan”.Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan jenis penelitiannya adalah penelitian evaluasi (*evaluation study*).Teknik pengambilan sampel dengan *accidental sampling*. Hasil penelitian adalah pelayanan KIE obat tanpa resep yang kurang optimal, dari 290 pasien yang dilayani yang mendapat KIE hanya beberapa item

komponen ceklist yang terlaksana. Penilaian ceklist yang paling tinggi pada pelayanan KIE yaitu item ke 1 keramah tamahan dalam berkomunikasi dengan presentase 99,7%, item ke 2 jelas dalam berkomunikasi dengan presentase 100%. Dan item ke 3 penyampaian nama obat dengan presentase 85,2%. Sedangkan nilai presentase rendah, item ke 4 informasi indikasi Obat dengan presentase sebesar 0,3%, dengan item ke 5 informasi aturan pakai obat dengan presentase sebesar 0,3%, item ke 6 informasi cara pakai obat dengan presentase 1,7%, item ke 7 informasi cara penyimpanan obat dengan presentase sebesar 0%, item ke 9 edukasi berapa lama pemakaian obat dengan presentase sebesar 0,3%. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel dan desain penelitian.

2. Penelitian Didi Rahman (2013) dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan KIE Obat Dengan Resep Oleh Tenaga Farmasi di Instalasi Farmasi RSI PKU Muhammadiyah Palangkaraya”. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan prospektif dengan tujuan utama membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara obyektif. Hasil penelitian ini adalah Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE berdasarkan Index kepuasan pelanggan (pasien) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah sebesar 68,8%. Nilai tersebut berada pada rentang 0,601-0,80. Angka ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Palangka Raya berada pada kategori “puas” terhadap pelayanan KIE di Instalasi Farmasi tersebut. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan

dilakukan yaitu terletak pada tempat penelitian.

3. Penelitian A. Mahananda (2015) dengan judul “ Kesiapan Apoteker Komunitas Kota Yogyakarta dalam Memberikan KIE Obat pada Pasien dengan Penyakit Kronis. Penelitian ini menggunakan *purposive sampling* terhadap APA maupun APING dengan alat bantu quisoner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya dengan menggunakan analisis bivariat *Pearson* dan *Cronbach'alpha*. Data dianalisis secara statistik deskriptif. Hasil penelitian ini adalah : Dalam pelayanannya Apoteker memberikan KIE sering (*mean score* 2,71). Penyampaian tentang nama dan zat aktif selalu disampaikan, namun tentang efek samping obat, mengisi kartu pengobatan dan melakukan *follow up* dilakukan dengan intensitas kadang-kadang. Sebanyak 88,5% responden merasa hambatan utama dalam KIE adalah dari segi internal Apotek, sedangkan hambatan dari pasien adalah tidak adanya waktu untuk mendapatkan KIE (81,61%). Sebanyak 77% responden Apoteker mengharapkan adanya *profesional fee* yg mereka dapatkan dari pelayanan KIE. Perbedaannya dengan penelitian ini adalah pada waktu dan tempat penelitian serta respondennya, di penelitian ini respondennya adalah Apoteker di wilayah kota Yogyakarta.