

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Dewasa ini kesehatan merupakan hal yang mutlak diperlukan di masyarakat dan merupakan kebutuhan pokok bagi masyarakat, yang mengakibatkan semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Praktek pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan terpadu dengan tujuan mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan (Anonim, 2004).

Perkembangan penelitian di bidang obat berlangsung cepat. Industri farmasi di seluruh dunia, lembaga – lembaga riset, hingga perguruan tinggi sebagai instansi pendidikan pun turut melakukan riset penelitian dan pengembangan obat – obatan. Implikasinya tersedia berbagai jasa dan jumlah pilihan obat yang memberikan manfaat klinik yang optimal. Lepas dari aman atau tidaknya setiap obat, harus disadari setiap obat dapat menjadi racun yang berbahaya bilamana pemakaiannya tidak didukung cara pemakaian yang benar, oleh sebab itu penyedia pelayanan kesehatan berupa pemberian informasi obat yang lengkap sangat diperlukan oleh masyarakat sebagai pengguna (Anonim, 1990).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Ajeng, 2005) di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Moewardi Surakarta, berdasarkan 5 dimensi (*tangible*,

*reliability, responsiveness, assurance, empathy*) menyatakan bahwa secara keseluruhan pasien rawat jalan menyatakan belum puas terhadap pelayanan informasi obat. Ada sejumlah besar bukti yang menunjukkan bahwa para pasien sering tidak puas dengan kualitas dan jumlah informasi yang mereka terima dari para tenaga kesehatan. Seluruh bukti menunjukkan bahwa rata – rata 35% – 40% pasien tidak puas mengenai komunikasi dengan dokter mereka dan bahwa aspek perawatan medis yang memberikan kenaikan kepada ketidakpuasan yang paling besar adalah jumlah dan jenis informasi yang diberikan (Smet, 1994).

Pasien khususnya rawat jalan sangat membutuhkan informasi yang lengkap tentang obatnya, karena informasi tersebut menentukan keberhasilan terapi yang dilakukannya sendiri di rumah. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. (Supranto, 1997).

Salah satu penyedia atau pemberi layanan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit terutama rumah sakit milik pemerintah harus dapat menjadi sarana kesehatan bagi masyarakat (Pohan, 2006). Rumah Sakit Ortopedi Surakarta merupakan rumah sakit pemerintah yang mengalami persaingan dengan rumah sakit lain. Rumah sakit ortopedi merupakan rumah sakit bertipe khusus yang berfungsi sebagai rumah sakit rujukan nasional. Salah satu unsur penting pelayanan di rumah sakit ini adalah pelayanan informasi obat rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit. Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) Ortopedi Surakarta, melakukan pelayanan informasi obat yang bertujuan membantu pasien

agar tepat dan mengerti dalam mengkonsumsi obat sehingga kepuasan yang diinginkan pasien tercapai.

Berdasarkan uraian diatas maka perlu dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan informasi obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Surakarta yang merupakan Rumah Sakit Rujukan Nasional.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Surakarta periode Maret – Mei 2011.

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan informasi obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Surakarta periode Maret – Mei 2011.

## **D. Tinjauan Pustaka**

### **1. Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Pasien baru akan merasa puas

jika kinerja layanan kesehatan yang diperoleh nya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan tidak sesuai dengan yang diharapkannya (Pohan, 2006).

Menurut Parasuraman, dkk (1998) ada 5 dimensi yang mewakilipersepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa, yaitu :

- a) Berwujud (*Tangible*), karena suatu pelayanan tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan.
- b) Keandalan (*Reliability*), yaitu dimensi yang mengukur keandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Ada 2 aspek dari dimensi ini, pertama adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan yang kedua adalah seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat.
- c) Data Tanggap (*Responsiveness*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Pelayanan yang responsif atau tanggap, juga dipengaruhi oleh kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan.
- d) Jaminan (*Assurance*) adalah dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku kesigapan dan ketulusan dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggan. Berdasarkan banyak riset yang dilakukan, ada 4 aspek dari dimensi ini, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan.

e) Empati (*Empathy*) adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk memberikan pelayanan yang bersifat “*surprise*.” Suatu yang tidak diharapkan pelanggan, ternyata diberikan oleh penyedia jasa. Pelayanan yang berempati akan mudah diciptakan, jika setiap karyawan perusahaan mengerti kebutuhan spesifik pelanggannya dan menyimpan hal ini dalam hatinya (Tjiptono, 2007)

Menurut Muninjaya (2005), kepuasan pengguna jasa kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :

- a) Pemahaman pengguna jasa tentang jenis pelayanan yang ada diterimanya
- b) Sikap peduli yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan
- c) Tingginya biaya pelayanan dapat dianggap sebagai sumber masalah bagi pasien dan keluarganya
- d) Penampilan fisik (kerapian) petugas, kondisi kebersihan dan kenyamanan lingkungan
- e) Jaminan keamanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan
- f) Keandalan dan keterampilan petugas kesehatan dalam memberikan perawatan
- g) Kecepatan petugas dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien

## **2. Pelayanan Informasi Informasi Obat**

Pelayanan informasi obat merupakan suatu kegiatan untuk memberi pelayanan informasi obat yang akurat dan objektif dalam hubungannya dengan perawatan pasien, pelayanan informasi obat sangat penting dalam upaya menunjang budaya pengelolaan dan penggunaan obat secara rasional (Julianti dkk, 1996). Sedangkan menurut Standar Pelayanan Farmasi Rumah Sakit pelayanan informasi obat didefinisikan sebagai kegiatan penyediaan dan

pemberian informasi, rekomendasi obat yang independen, akurat, komprehensif, terkini oleh apoteker kepada pasien, masyarakat maupun pihak yang memerlukan di rumah sakit. Pelayanan informasi obat dapat berupa penyediaan, pengelolaan, penyajian dan pengawasan informasi obat dan keputusan profesional (Anonim, 2004).

Penggunaan obat yang rasional merupakan salah satu pendukung tercapainya kondisi ini, sehingga penggunaan obat yang rasional memiliki arti penting baik secara individu pasien. Pada konferensi WHO tahun 1995, para ahli di bidang penggunaan obat yang rasional mendefinisikan penggunaan obat yang rasional adalah penggunaan obat dimana pasien menerima terapi sesuai dengan kebutuhan klinis mereka, dalam dosis yang memenuhi kebutuhan individual selama periode waktu yang memadai dan memberikan biaya terendah bagi mereka yang ada dilingkungan sekitarnya (Satibi dkk, 2004).

Pelayanan informasi obat sangat diperlukan, terlebih lagi banyak pasien yang belum mendapatkan informasi obat secara memadai tentang obat yang digunakan, karena penggunaan obat yang tidak benar bisa membahayakan (Widayanti dan Zairina, 1996). Apoteker sangat berperan sebagai penanggung jawab teknis farmasi yaitu memberikan pelayanan informasi obat kepada masyarakat dan segala yang ingin diketahui pasien. Dengan adanya pelayanan informasi obat kepada pasien maka dapat dijalin hubungan baik sehingga dapat mengurangi atau menghindarkan kemungkinan terjadinya kesalahan dalam penyerahan obat (Hartono, 2003).

Informasi yang dibutuhkan pasien yaitu :

1. Nama obat (merk dagang) dan kegunaannya
2. Cara penggunaan obat tersebut (obat luar atau obat dalam) beserta aturan pemakaian meliputi dosis dan jadwal penggunaan obat.
3. Petunjuk khusus tentang cara penyediaan obat
4. Hal – hal yang mungkin timbul selama penggunaan obat
5. Pantangan – pantangan selama penggunaan obat
6. Cara penyimpanan obat yang benar
7. Tindakan yang harus segera diambil jika terjadi kesalahan dosis
8. Apa yang harus dilakukan bila persediaan obat masih banyak namun sudah dirasakan sembuh (Anonim, 2000).