

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan informasi obat (PIO) merupakan bagian dari tugas apoteker yang berperan dalam menyampaikan informasi yang akurat dan objektif mengenai obat. Informasi ini disampaikan berdasarkan bukti ilmiah terbaik yang tersedia, dan mencakup seluruh aspek penggunaan obat kepada tenaga kesehatan, pasien, serta masyarakat. Informasi tersebut dapat mencakup obat yang memerlukan resep dokter, obat bebas yang dapat dibeli tanpa resep, serta obat tradisional atau herbal (Y. Saibi et al., 2020).

Namun, tidak semua pasien menyadari pentingnya informasi ini dan memahami cara penggunaan obat yang benar. Ketidaktahuan ini dapat menimbulkan risiko kesalahan penggunaan dan interaksi obat yang tidak diinginkan. Oleh karena itu, penyediaan informasi obat menjadi krusial dalam memastikan keamanan dan efektivitas terapi. Sayangnya, masih banyak pasien yang belum memperoleh informasi yang cukup dan memiliki pengetahuan terbatas mengenai obat yang mereka konsumsi, terutama untuk obat-obat tertentu yang memerlukan perhatian khusus (Suparlan Isya Syamsu dan Farida, 2015).

Memberikan informasi yang tepat tentang obat-obatan memiliki peran krusial dalam meningkatkan kualitas hidup pasien dan mendukung pelayanan kesehatan yang bermutu. Namun, kualitas pelayanan dan kondisi pasien bisa menurun jika mereka tidak mematuhi rencana pengobatan yang dianjurkan. Salah satu faktor utama penyebab ketidakpatuhan tersebut adalah kurangnya informasi yang diterima pasien mengenai obat yang dikonsumsi. Selain itu, pengobatan yang kompleks dan sulit diikuti juga turut menyulitkan pasien untuk menaati terapi yang disarankan, sehingga hal ini menjadi sumber ketidakpatuhan terhadap pengobatan. Di luar isu kepatuhan, pasien juga mungkin mengalami efek samping yang tidak diharapkan akibat penggunaan obat. Dengan memberikan informasi obat yang jelas dan akurat kepada pasien, berbagai risiko dan kesalahan penggunaan obat dapat dicegah. Kesalahan tersebut dapat berupa penggunaan obat tanpa indikasi, penggunaan dengan indikasi

yang belum jelas, dosis yang tidak sesuai, baik terlalu rendah maupun terlalu tinggi dan juga interaksi antara beberapa jenis obat (N. E. Harahap, 2023).

Pelayanan kefarmasian merupakan layanan yang diberikan secara langsung kepada pasien dan mencakup tanggung jawab atas penggunaan obat-obatan, guna memastikan hasil terapi yang optimal demi meningkatkan kualitas hidup pasien. Layanan ini bertujuan untuk memenuhi seluruh kebutuhan pasien terkait pengobatan. Salah satu faktor kunci keberhasilan terapi suatu penyakit adalah kepastian dalam memperoleh obat yang tepat. Kepastian ini sangat bergantung pada kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan (Kementerian Kesehatan RI, 2016).

Instalasi Farmasi di salah satu rumah sakit umum daerah di Kabupaten Bandung memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien rawat jalan maupun rawat inap. Pasien yang memperoleh layanan di instalasi ini mencakup peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan maupun pasien non-BPJS. Seiring meningkatnya jumlah resep dari kedua kelompok pasien tersebut, antrean pelayanan pun menjadi cukup panjang. Oleh sebab itu, rumah sakit dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada bagian Instalasi Farmasi, agar proses pelayanan resep berjalan optimal. Pasien BPJS yang menerima layanan di rumah sakit tidak mengalami perbedaan dalam bentuk pelayanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, khususnya pada Pasal 4, yang menyatakan bahwa setiap individu berhak secara adil dan setara untuk mengakses pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, peserta BPJS Kesehatan, baik yang tergolong peserta mandiri maupun Penerima Bantuan Iuran (PBI), memiliki hak yang sama untuk memperoleh layanan kefarmasian di rumah sakit.

Kepuasan konsumen, termasuk pasien BPJS, menjadi aspek penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan tersebut mencerminkan sejauh mana harapan pasien terhadap mutu layanan yang diterima dapat terpenuhi. Penilaian ini mencakup berbagai aspek, seperti kualitas informasi obat yang disampaikan, kejelasan komunikasi, serta kecepatan dan ketepatan pelayanan resep di instalasi farmasi.

Apabila pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya, hal ini mencerminkan bahwa mutu layanan yang diberikan oleh instalasi farmasi di rumah sakit sudah berada pada tingkat yang baik dan sesuai dengan ekspektasi. Sebaliknya, apabila kepuasan pasien tergolong rendah, maka perlu dilakukan perbaikan terhadap aspek-aspek layanan yang dinilai kurang optimal, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan kefarmasian di rumah sakit. Salah satu layanan kesehatan penting yang tersedia di rumah sakit adalah pelayanan kefarmasian, yang pengelolaannya dilakukan oleh Instalasi Farmasi. Sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Instalasi Farmasi memiliki tanggung jawab penting dalam proses perencanaan, pengadaan, dan pendistribusian obat-obatan, serta menyediakan layanan kefarmasian yang mendukung terapi medis dan pelayanan farmasi klinik. Lebih lanjut, menurut Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 mengenai Pekerjaan Kefarmasian, disebutkan bahwa pelayanan kefarmasian merupakan bentuk layanan profesional yang diberikan secara langsung kepada pasien, yang bertujuan untuk memastikan penggunaan obat yang tepat dan aman guna meningkatkan kualitas hidup. Pelayanan tersebut dilaksanakan oleh tenaga kesehatan yang memiliki kewenangan dalam bidang farmasi, yaitu apoteker.

Kepuasan pasien adalah faktor penting dalam layanan kesehatan. Diharapkan tercapainya kepuasan pasien dapat membantu meningkatkan kinerja keseluruhan rumah sakit. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diterimanya memenuhi ekspektasi harapan mereka, dan kecepatan pelayanan sering memiliki peranan penting dalam mencapai kepuasan tersebut. Namun, perlu diingat bahwa tingkat kepuasan pasien bersifat subjektif dan dapat bervariasi. Oleh sebab itu, penting untuk melaksanakan survei kepuasan pasien guna menilai kualitas pelayanan yang telah disediakan. Survei ini dapat dijadikan referensi oleh rumah sakit untuk mempertimbangkan pengambilan kebijakan tertentu (Novaryati et al., 2018).

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan sebelumnya, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS di salah satu rumah sakit umum daerah Kabupaten Bandung"

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan berdasarkan dimensi kehandalan, ketangkapan, jaminan, empati, dan berwujud dalam Pelayanan Informasi Obat di Instalasi Farmasi rawat jalan salah satu rumah sakit umum daerah Kabupaten Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di unit Instalasi Farmasi rawat jalan di salah satu RSUD di Kabupaten Bandung.

1.3.2 Tujuan khusus

Untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan berdasarkan dimensi kehandalan, ketangkapan, jaminan, empati, dan berwujud dalam Pelayanan Informasi Obat di Instalasi Farmasi rawat jalan salah satu RSUD di Kabupaten Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai acuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan. Dengan mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki, rumah sakit dapat merancang program-program peningkatan mutu yang lebih fokus dan terarah. Pada akhirnya, langkah ini akan berdampak positif terhadap peningkatan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima.

1.4.2 Bagi Pasien

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Dengan memberikan informasi obat yang lengkap dan akurat, pasien diharapkan dapat memahami kondisi kesehatan mereka dengan lebih baik. Hal ini akan mendorong mereka untuk berperan aktif dalam proses pengobatan. Informasi yang disampaikan secara jelas dapat meningkatkan kepatuhan pasien dalam menjalani terapi, yang pada akhirnya berkontribusi pada hasil pengobatan lebih efektif.

1.4.3 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi berharga bagi literatur ilmiah di bidang kefarmasian, terutama mengenai kepuasan pasien. Hasil-hasil yang didapat dapat dijadikan referensi untuk penelitian di masa mendatang serta berfungsi dalam peningkatan standar pelayanan informasi obat yang lebih optimal.

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi berharga bagi literatur ilmiah di bidang kefarmasian, terutama mengenai kepuasan pasien. Hasil-hasil yang diperoleh dapat dijadikan referensi untuk penelitian di masa mendatang serta berfungsi dalam peningkatan standar pelayanan informasi obat yang lebih optimal.