

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan atau faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Monir, 2015). Menurut Undang - Undang RI Nomor 17 tahun 2023 Tentang Kesehatan, Pelayanan kesehatan adalah segala bentuk kegiatan dan / atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada individu atau masyarakat sebagai upaya *promotif, preventif, kuratif, restoratif*, dan atau *paliatif* untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Layanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien sehingga pasien merasa puas dan akan merasa berhutang budi dan sangat berterima kasih karena semua yang diharapkan sesuai dengan kebutuhan pasien (Pohan, 2007). Mutu pelayanan merupakan faktor penting dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan. Penilaian mutu pelayanan tidak hanya terbatas pada penyembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga sikap aparat terhadap pengetahuan dan keterampilan pemberian pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, ketepatan waktu, daya tanggap dan tersedianya kesempatan yang cukup. dan lingkungan fisik (Biyanda, 2017). Pelayanan yang berkualitas salah satunya dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien akibat pemberian pelayanan kesehatan yang diterima setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2007). Kepuasan pelayanan terhadap

pasien sangatlah penting. Mengukur kepuasan pasien merupakan hal yang penting sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

Melalui penelitian, tingkat kepuasan pasien dapat diketahui sejauh mana mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan apakah sudah atau belum memenuhi harapan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan pasien perlu diarahkan dan menjamin pemberian obat yang benar kepada pasien, disertai dengan dosis dan jumlah obat yang dikemas dengan baik, sehingga menjamin mutu obat dan informasi yang jelas dan benar yang diberikan kepada pasien pada saat menerima obat.

Standar pelayanan kefarmasian merupakan tolok ukur yang digunakan untuk memandu tenaga medis dalam pemberian pelayanan kefarmasian. Sedangkan Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Republik Indonesia, 2016)

Apotek merupakan salah satu pelayanan kesehatan yang melakukan pekerjaan kefarmasian dan pendistribusian perbekalan kesehatan kepada masyarakat dan mampu melayani kebutuhan obat masyarakat secara luas, merata, dan terjamin kualitasnya.

Salah satu bentuk pelayanan kesehatan apotek adalah kepuasan pasien terhadap Pemberian Informasi Obat (PIO). Ketika petugas menyerahkan obat kepada pasien, diikuti dengan pemberian informasi tentang cara penggunaan obat, cara pemberian obat dan memberikan informasi lain terkait obat tersebut dengan baik, benar, jelas sehingga mudah dimengerti dan diikuti oleh pasien sehingga pasien dapat mengkonsumsi obat tersebut dengan cara dan dosis yang benar. Pelayanan kefarmasian yang diselenggarakan di Apotek sebaiknya mampu menjamin ketersediaan obat yang aman, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009.

Pelayanan di Apotek Ananda sudah sangat baik secara umum. Namun terkadang banyak pasien yang merasa masih belum jelas terkait pemberian

informasi obat. Padahal untuk pemberian informasi obat sudah sangat terperinci meskipun terkadang ada beberapa pasien yang kembali menanyakan terkait informasi penggunaan obatnya. Bahasa yang digunakan terkadang sulit dipahami oleh pasien terutama oleh pasien yang sudah tua. TTK yang bertugas untuk memberikan informasi obat terkadang belum begitu paham akan cara penggunaan obat dalam resep tertentu.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas tujuan dari penelitian ini adalah evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat kepada pasien di Apotek Ananda, agar dapat lebih meningkatkan pelayanan kesehatan terutama pelayanan pemberian informasi obat kepada pasien.

1.2 Rumusan masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat dilihat dari berbagai aspek, diantaranya : aspek ketanggapan, aspek kehandalan, aspek jaminan, aspek empati, dan aspek nyata.

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat kepada pasien di Apotek Ananda, agar dapat meningkatkan pelayanan kesehatan terutama pelayanan pemberian informasi obat.

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Bagi peneliti

Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Ananda.

1.4.2 Bagi petugas kesehatan di Apotek Ananda

- a. Untuk bahan evaluasi dan perbaikan kinerja pelayanan kefarmasian di Apotek Ananda

- b. Sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Ananda

1.4.3 Bagi masyarakat

Mendapatkan pelayanan kefarmasian yang lebih baik dari petugas pelayanan kefarmasian.

1.5 Hipotesis

- a. Pelayanan kefarmasian di Apotek Ananda khususnya Pelayanan Informasi Obat kepada pasien sudah sangat baik dan memuaskan untuk pasien.
- b. Informasi yang diberikan saat pemberian informasi obat sudah sangat jelas dan lengkap.
- c. Pasien cepat memahami tentang apa yang disampaikan oleh petugas kefarmasian yang memberikan informasi obat.
- d. Pasien sangat puas terhadap sikap yang ditunjukan saat memberikan informasi obat kepada pasien. Bahasa yang digunakan saat pemberian informasi obat sangat jelas dan mudah dipahami.
- e. Pasien merasa nyaman dengan ruang tunggu tempat pelayanan pemberian informasi obat.