

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian yang meliputi identifikasi, pencegahan, dan penyelesaian masalah terkait obat dan kesehatan. Pergeseran paradigma sebelumnya yang berorientasi pada produk (*drug oriented*), ke paradigma baru, yaitu berorientasi pada pasien (*patient oriented*), dengan konsep pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*), diperlukan untuk memenuhi kebutuhan tersebut. tuntutan pasien dan masyarakat untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, Tujuan PIO mendukung penggunaan obat secara rasional dengan mengedukasi pasien, petugas kesehatan di lingkungan rumah sakit, dan pihak lain di luar rumah sakit (Permenkes., 2016).

Pelayanan informasi obat membantu pasien memahami obat, sehingga akan meningkatkan kepatuhan pengobatan dan hasil terapeutik. Mereka juga mempromosikan pengobatan rasional untuk mencegah kesalahan pengobatan dan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman pasien tentang penggunaan obat, banyak pasien tidak menyadari apa yang harus dilakukan ketika mereka hanya mendapatkan obat saja, Pelayanan informasi obat sangat penting untuk mencegah interaksi yang tidak diinginkan. keberhasilan pengobatan pasien dan kepatuhan pasien sangat dipengaruhi oleh kejelasan informasi mengenai obat yang harus diminum atau digunakan pasien. Hal ini dikarenakan penggunaan obat yang tidak tepat dapat membahayakan pasien, terutama pasien yang baru kembali dari rawat inap dan sangat membutuhkan informasi yang akurat dan komprehensif mengenai pengobatannya. Pelayanan informasi obat juga berdampak pada hasil akhir pasien. Terapi pasien yang dia kelola sendiri di rumah (Yamada & Nabeshima, 2015).

Rumah sakit menawarkan berbagai layanan medis yang mungkin diprioritaskan agar pasien tetap datang kembali. Pelayanan rawat inap adalah salah satu jenis perawatan medis yang ditawarkan rumah sakit. salah satu unit pelayanan rumah sakit yang memberikan pelayanan komprehensif untuk membantu pasien dalam menyelesaikan permasalahannya adalah unit rawat inap, unit ini berfungsi sebagai salah satu revenue center rumah sakit, yang memungkinkan tingkat kepuasan pasien atau pelanggan digunakan sebagai ukuran kualitas layanan yang diberikan (Desiana *et al.*, 2013).

Kepuasan pasien timbul dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan yang diharapkannya. Jika pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak akan datang lagi ke rumah sakit tersebut. salah satu yang digunakan untuk menilai mutu pelayanan yang diberikan di rumah sakit adalah kepuasan pasien sebagai pengguna layanan. Se jauh mana pelayanan kesehatan sangat baik dalam membuat setiap pasien merasa puas dengan kualitas pelayanannya, kualitas pelayanan kesehatan meningkat seiring dengan meningkatnya tingkat kepuasan pasien. mutu pelayanan prima ditentukan oleh sikap dan perilaku pegawai yang harus menunjukkan profesionalisme dan dedikasi yang tinggi, di samping kemewahan fasilitas, teknologi mutakhir, dan penampilan luar. Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang unggul. Rumah sakit sering kali mengalami kesulitan karena tidak mampu memberikan layanan yang benar-benar mereka perlukan kepada pasien dan pengguna layanan (Wulandari *et al.*, 2021).

Kepuasan pasien bagian yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan karena kepuasan pasien tidak dapat terpisahkan dari segi kualitas pelayanan kesehatan. perlunya survei tingkat kepuasan pasien, ServQual adalah salah satu ukuran kepuasan pelanggan atau pasien, memiliki lima karakteristik yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan, kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), Assurance (Jaminan), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangibles*) termasuk di antara lima dimensi tersebut (Daulay, 2015).

Penelitian yang telah dilakukan oleh (Missa et al., 2020) menunjukkan bahwa adanya hubungan antara pelayanan informasi obat yang dilihat dari lima dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), Assurance (Jaminan), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangibles*) dengan kepuasan pasien.

Penelitian yang sudah dilakukan dan relevan dengan judul penelitian ini yaitu penelitian Rahayu dan Khoirwati (2017) dengan Judul “Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Jantung Terhadap Pemberian Informasi Obat Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Militer Cimahi”. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan di poli jantung rawat jalan, serta faktor apa yang membuat pasien puas dan apa yang membuat pasien tidak puas di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Militer Cimahi. dengan menggunakan metodologi deskriptif berdasarkan lima aspek penilaian yaitu ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan bukti langsung penelitian ini melakukan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan program pengolahan data paket statistik untuk ilmu sosial (SPSS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa 69 orang (71,9%) merasa puas terhadap informasi obat yang diberikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan, sedangkan 27 orang (28,1%) merasa tidak puas.

Penelitian saat ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yaitu : (1) lokasi dan waktu penelitian (2) Subyek penelitian adalah pasien rawat inap yang telah diperkenankan pulang oleh dokter.

Menurut data Kepuasan pasien, di Rumah Sakit Umum Rama Hadi tahun 2023 sebesar 79,8 % dan di tahun 2024 target kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Rama Hadi sebesar 80%. Dalam hal ini peningkatan mutu pelayanan di bidang kesehatan dianggap penting oleh Rumah Sakit Umum Rama Hadi karena merupakan kewajiban untuk berkontribusi dalam upaya mencapai derajat kesehatan yang optimal, sehingga perlu dilakukan beberapa inisiatif untuk meningkatkan taraf pelayanan kesehatan. Instalasi farmasi rumah sakit merupakan salah satu komponen penunjang pelayanan rumah sakit. Satu-satunya unit rumah sakit yang bertanggung jawab penuh terhadap kegiatan kefarmasian atau lebih khusus lagi pengelolaan obat adalah Instalasi Farmasi Rumah Sakit (Novaryatiin *et al.*, 2018).

Penelitian mengenai “Analisis Hubungan Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Ramahadi Purwakarta” belum pernah dilakukan sebelumnya. uraian diatas menjadi latar belakang yang digunakan peneliti ketika melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien pulang tentang pelayanan informasi obat oleh apoteker di instalasi farmasi rawat inap Rumah Sakit Umum Rama Hadi.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan penelitian dapat dirumuskan, yaitu :

1. Bagaimanakah gambaran pelayanan informasi obat pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta ?
2. Bagaimanakah gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap Pelayanan Informasi Obat di Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta ?
3. Bagaimanakah hubungan antara Pelayanan Informasi Obat dan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta ?

1.3. Batasan Masalah

Analisis hubungan kepuasan pasien pulang tentang Pelayanan Informasi Obat oleh apoteker instalasi farmasi rawat inap di Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta, karena keterbatasan waktu, tenaga dan biaya maka penelitian hanya dilakukan untuk pasien pulang rawat inap saja.

1.4. Tujuan Penelitian

- 1 Mengetahui gambaran Pelayanan Informasi Obat pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta.
- 2 Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap Pelayanan Informasi Obat di Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta.
- 3 Mengetahui hubungan antara Pelayanan Informasi Obat dan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi semua orang yang membacanya. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini :

a. Bagi instansi (Rumah Sakit)

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang berguna bagi Rumah Sakit Umum Rama Hadi berkaitan dengan peningkatan pelayanan kesehatan instalasi farmasi.

b. Bagi akademis (Perguruan Tinggi)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan di bidang Pelayanan Informasi Obat dan kepuasan pasien di Rumah Sakit.

c. Bagi peneliti

Penelitian ini sebagai syarat dalam menyelesaikan tugas akhir, penulis dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman di bidang pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien di Rumah Sakit.

d. Bagi pihak lainnya

Penelitian dapat bermanfaat sebagai bahan informasi yang diperlukan dan perbandingan bagi peneliti lainnya dimasa yang akan datang dan diharapkan memperkaya kajian penelitian.

1.6. Hipotesis Penelitian

H0 : Tidak terdapat Hubungan antara Pelayanan Informasi Obat dan Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Rama Hadi.

H1 : Terdapat Hubungan antara Pelayanan Informasi Obat dan Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Rama Hadi.