

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut undang-undang no. 17 tahun 2023 tentang Kesehatan, fasilitas pelayanan Kesehatan adalah tempat dan/atau alat yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan Kesehatan kepada perseorangan ataupun Masyarakat dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif dan/atau paliatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat,, pemerintah daerah dan/atau Masyarakat.

Salah satu sarana pelayanan kesehatan adalah apotek. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian, Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukannya praktek kefarmasian. Merujuk pada peraturan pemerintah ini salah satu pekerjaan kefarmasian yang dilakukan di apotek adalah pelayanan informasi obat.

Berdasarkan Peraturan Menkes No. 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di apotek, Pelayanan informasi obat itu sendiri adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Maka dari itu, pekerjaan kefarmasian di apotek harus dilakukan dengan sebaik mungkin.

Salah satu pelayanan kefarmasian di apotek yaitu pelayanan unit BPJS atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial adalah program pemerintah yang dibentuk dengan undang-undang untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Dengan diadakannya program BPJS ini diharapkan kualitas hidup masyarakat Indonesia semakin baik dan terjamin terutama dalam hal Kesehatan. Kerjasamanya program BPJS dengan apotek dikarenakan fasilitas kesehatan seperti rumah sakit belum mampu untuk memberikan jumlah obat

secara keseluruhan, sehingga perlu diadakannya kerjasama dengan apotek agar kebutuhan obat pasien terpenuhi.

Penelitian ini didasari oleh pentingnya kualitas Pelayanan Informasi Obat yang baik dan harus semakin baik seiring dengan berjalannya waktu. Terlebih lagi untuk program pemerintah yaitu BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) tentunya harus menciptakan SDM mengenai PIO yang baik

Banyaknya jenis obat yang tersedia dapat memberikan masalah tersendiri dalam praktik, terutama menyangkut bagaimana memilih dan menggunakan obat secara benar, rasional dan aman. Sebagai salah satu indikator untuk mengevaluasi mutu pelayanan, pada pelayanan farmasi klinik di apotek diusahakan *zero defect* dari *medication error* (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.73 Tahun 2016), sehingga diperlukan Pelayanan Informasi Obat (PIO).

Pelayanan informasi obat yang disampaikan tenaga kefarmasian di apotek kepada pasien tentunya harus sinkron dengan informasi obat yang disampaikan tenaga kefarmasian di rumahsakit. Seringkali terjadi kesalahan-kesalahan dalam penyampaian/pelayanan informasi obat. Maka dari itu diperlukannya evaluasi mengenai pelayanan informasi obat terhadap pasien BPJS.

Survey kepuasan pasien menjadi penting untuk mengetahui kualitas pelayanan informasi obat terhadap pasien BPJS di salah satu apotek kota Bandung ini. Hal ini dapat dijadikan dasar bahwa kepuasan pasien adalah yang utama bagi praktik kefarmasian khususnya apotek. Kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di apotek merupakan salah satu cerminan, dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian secara keseluruhan di apotek tersebut.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

- Bagaimana karakteristik pasien BPJS di salah satu apotek di Kota Bandung?
- Bagaimana kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan informasi obat di salah satu apotek di Kota Bandung?

1.3 Tujuan

- Mengetahui karakteristik pasien BPJS yang datang ke salah satu apotek di Kota Bandung.
- Mengetahui bagaimana kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan informasi obat di salah satu apotek di kota Bandung.

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Bagi peneliti

- Untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan peneliti mengenai pelayanan informasi obat.
- Untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan peneliti mengenai BPJS
- Untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan peneliti mengenai obat-obatan dan penyakit yang dapat di cover BPJS

1.4.2 Bagi institusi Pendidikan

Diharapkan dapat menambah kepustakaan dalam lingkungan mahasiswa farmasi dan non farmasi.