

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah berubah dari pelayanan kefarmasian (*drug oriented*) menjadi pelayanan pasien (*patient oriented*) yang mengacu pada pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Sinala *et al.*, 2018). Salah satu yang termasuk ke dalam *pharmaceutical care* adalah pelayanan mengenai informasi obat (Sorena *et al.*, 2020).

Pada pelayanan kesehatan obat memiliki peranan sangat penting karena dibutuhkan dalam sebagian besar upaya kesehatan untuk meredakan gejala penyakit, mencegah penyakit, dan mungkin menyembuhkan penyakit. Namun disisi lain, obat dapat menimbulkan efek samping jika tidak digunakan dengan benar. Pemberian informasi obat yang benar, objektif, dan lengkap akan sangat mendorong pemberian pelayanan kesehatan yang terbaik kepada masyarakat untuk meningkatkan efektifitas dan keamanan penggunaan obat. Apoteker harus memahami dan mewaspadaai potensi kesalahan pengobatan (*medication error*) dalam perjalanan pelayanannya (Sinala *et al.*, 2018). Bagi pasien dengan penyakit kronis, penting untuk memberikan informasi mengenai penggunaan obat. Hal ini dimaksudkan agar pasien memahami dengan baik terapi obat yang diberikan, sehingga berdampak positif bagi keberhasilan pengobatannya. Kurangnya informasi yang diberikan oleh apoteker terhadap informasi obat sehingga dapat menyebabkan ketidakpatuhan pasien untuk minum obat (Putra *et al.*, 2019)

Penyakit Diabetes Mellitus (DM) merupakan permasalahan global yang terus meningkat prevalensinya dari tahun ke tahun baik di dunia maupun di Indonesia. Berdasarkan data *International Diabetes Federation* (IDF) prevalensi DM global pada tahun 2019 diperkirakan 9,3% (463 juta

orang), naik menjadi 10,2% (578 juta) pada tahun 2030 dan 10,9% (700 juta) pada tahun 2045 (IDF, 2019). Pada tahun 2015, Indonesia menempati peringkat 7 sebagai negara dengan penyandang DM terbanyak di dunia, dan diperkirakan akan naik peringkat 6 pada tahun 2040 (Perkeni, 2019).

Menurut Data Riskesdas tahun 2018, prevalensi DM di Indonesia berdasarkan diagnosis dokter pada usia ≥ 15 tahun adalah 2%. Jawa Barat secara keseluruhan memiliki prevalensi penderita DM sebesar 1,7%, sedangkan Jawa Barat menempati urutan ke 10 dari 33 provinsi di Indonesia. Prevalensi penderita DM di Kabupaten Karawang sebesar 1,0% dan dengan gejala sebesar 1,2% (Riskesdas, 2018).

Kepuasan pasien merupakan suatu kondisi di mana keinginan, harapan, dan kebutuhan dapat terpenuhi, apabila Puskesmas mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas dan dapat memenuhi kebutuhan pasien, maka akan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh penilaian pelanggan tentang kualitas jasa pelayanan (Taekab, 2019).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sorena *et al* (2020) salah satu yang menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah pelayanan informasi obat. Informasi obat jarang dilakukan kepada pasien karena beberapa faktor diantaranya yaitu kurang tenaga kefarmasian di puskesmas tersebut dengan kunjungan pasien yang cukup banyak.

Berdasarkan survei yang dilakukan di Puskesmas Grabag 1 oleh Adityawati *et al* (2016) bahwa pelayanan informasi obat belum diberikan secara lengkap kepada pasien. Pada saat penyerahan, petugas hanya memberikan informasi tentang cara penggunaannya saja dan pasien hanya menyerahkan resep, membayar biaya pengobatan, menerima obat dan tidak menanyakan informasi tentang obat kepada apoteker atau petugas apotek. Berdasarkan hasil observasi awal dilakukan menyatakan bahwa dalam pelayanan informasi obat jarang dilakukan kepada pasien.

Sinala *et al* (2018) menyatakan bahwa ada beberapa pasien yang tidak mendapatkan kebenaran informasi yang lengkap mengenai obat yang

diperoleh karena jumlah pasien yang tidak sedikit. Pasien menyatakan kurang puas dengan alasan minimnya penjelasan terkait informasi obat, yakni takaran dosis yang seharusnya diminum, cara penyimpanan obat, efek samping obat, dan informasi tentang lama penggunaan obat.

Berdasarkan latar belakang diatas dan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Lemahabang Karawang mengenai kepuasan pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) yaitu responden merasa bahwa Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Puskesmas Lemahabang Karawang masih belum dilakukan dengan baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan pasien DM terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Lemahabang Karawang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Lemahabang Karawang.

1.4 Manfaat penelitian

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas.

2. Bagi Masyarakat

Dapat mengetahui informasi mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas terutama sarana dan prasarana, keramahan pelayanan dan komunikasi informasi.

3. Bagi Puskesmas

Sebagai salah satu bahan masukan bagi puskesmas dalam meningkatkan pelayanan kefarmasian.

4. Rujukan bagi peneliti selanjutnya

