

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Diantara kegiatan pelayanan kefarmasian yang biasa kita sebut dengan *pharmaceutical care* secara teori nyata merupakan salah satu hal yang bisa diketahui sebagai kualitas dari layanan informasi obat (PIO). Obat adalah suatu produk yang pemberiannya sangat membutuhkan keamanan yang besar, sehingga pasien sebagai pengguna obat amat memerlukan informasi obat yang sedang dikonsumsinya. Pada pasien Diabetes Melitus (DM) pelayanan informasi obat (PIO) yang baik sangat mempengaruhi, sebagai Apoteker hal ini dapat menjadi salah satu cara untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah atau yang biasa disebut dengan *drug related problem* pada obat dapat dihindari serta tercapainya efek terapi pada pasien sesuai dengan keinginan dan mencapai kesembuhan yang ingin dicapai (Sorena *et al.*, 2020).

Menurut *World Health Organization* (WHO), diabetes melitus (DM) ialah penyebab kematian keenam di dunia. Data tersebut menemukan bahwasanya kematian yang diakibatkan dari diabetes sekitar 1,3 juta, di mana 4% di antaranya meninggal sebelum usia 70 tahun, dengan mayoritas kematian diabetes pada usia 45-54 tahun terjadi terhadap penduduk perkotaan dibanding dengan yang tinggal di pedesaan. Prevalensi diabetes tertinggi ke 7 di dunia, sesudah Cina, India, Amerika Serikat, Rusia dan Meksiko. Menurut data *International Diabetes Federation* (IDF) tahun 2015 mengenai penderita DM, 10 juta orang di Indonesia menderita penyakit tersebut. Saat ini DM tipe II yang sering terjadi tidak hanya tertuju kepada orang dewasa, namun juga pada anak-anak dan remaja mebgalami peningkatan juga (Ayutthaya & Adnan, 2020).

DM ialah penyakit yang memiliki permasalahan kesehatan serius yang dihadapi dunia diantaranya Indonesia. Diabetes di Indonesia menempati urutan keempat penyakit kronis berdasarkan situasi yang ada. Menurut data Riskesdas

2018, prevalensi DM di Indonesia yakni sebanyak 2% sesuai diagnosis dokter pada usia 15 tahun. Prevalensi keseluruhan penderita DM di Jawa Barat mencapai 1,7%, dimana Jawa Barat menempati posisi ke 10 dari 33 provinsi di Indonesia. Di Kabupaten Karawang ada pada posisi kedua dari 27 kabupaten di Jawa Barat dengan jumlah penduduk 14.953 jiwa. Peningkatan prevalensi DM disebabkan oleh peningkatan populasi lansia dan perubahan gaya hidup, dari pola makan, jenis makanan yang dikonsumsi, hingga berkurangnya aktivitas fisik. Ini terjadi khususnya terhadap kelompok berusia dewasa dan di atas semua status sosial ekonomi (Arfania, 2021).

Beberapa faktor yang menjadi pengaruh pada kepuasan pasien dalam layanan kefarmasian yaitu kualitas layanan yang diberikan. Semakin tepat informasi yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan pasien akan semakin meningkat. Biaya juga termasuk kedalam faktor tersebut karena semakin besar biaya yang dikeluarkan oleh suatu instansi akan mempengaruhi kepuasan pasien. Demikian juga terhadap lokasi dan fasilitas, semakin strategis lokasi suatu instansi maka akan semakin memudahkan pasien dalam menjangkau jarak tersebut, begitu juga dengan fasilitas jika fasilitas yang diberikan sangat baik maka akan mempengaruhi suasana/ perasaan pada pasien hal ini dapat meningkatkan kepuasan dari pelayanan kefarmasian. Jika hal - hal tersebut tidak terpenuhi maka tingkat kepuasan pasien akan menurun dan tidak tercapainya pelayanan kefarmasian yang baik dan efektif (Irmawati, 2017).

Berdasarkan studi oleh Oki Nugraha Putra *et al* (2021) pada Puskesmas di Surabaya menunjukkan ketidakpuasan pada pelayanan pasien yang diberikan. Pasien mengharapkan adanya informasi terkait efek samping dari obat yang digunakan, menyediakan brosur, memberikan informasi terkait obat tanpa diminta dan penjelasan kembali oleh apoteker terhadap informasi obat. Oleh sebab itu pentingnya penyampaian informasi obat yang baik (PIO) agar tercapainya kepuasan pasien disegala aspek, untuk mencapai kepuasan pasien serta tercapainya pelayanan yang baik.

Studi lain oleh Prihandiwati *et al* (2018) di Puskesmas Banjarmasin menunjukkan bahwa perlu adanya peningkatan terhadap pelayanan informasi obat

hal ini dibuktikan belum tercapainya kepuasan pasien secara maksimal (Prihandiwati *et al.*, 2018).

Sesuai latar belakang di atas maka penelitian akan dilaksanakan di Puskesmas Karawang Kulon dengan prevalensi pasien DM sebanyak 1406 jiwa, puskesmas ini menempati urutan ke 15 dari 27 Puskesmas di Karawang selain itu ada beberapa faktor yang menyebabkan penelitian dilakukan di Puskesmas Karawang Kulon salah satunya adanya Apoteker pada puskesmas tersebut dimana Pelayanan Informasi Obat (PIO) hanya boleh dilakukan oleh Profesi Apoteker, dari hasil study pendahuluan mengenai kepuasan pasien pasien pada Pelayanan Informasi Obat (PIO) yaitu responden merasa bahwa Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Puskesmas Karawang Kulon masih belum dilakukan dengan baik, maka peneliti akan melaksanakan penelitian berjudul Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Diabetes Melitus Terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Puskesmas Karawang Kulon.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai background penelitian diatas, maka dirumuskannya permasalahan pada studi ini yakni bagaimana kepuasan pasien DM terhadap pelayanan informasi obat (PIO) di Puskesmas Karawang Kulon.

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan permasalahan diatas maka tujuan dari peneltian ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan pasien DM terhadap layanan informasi obat (PIO) di Puskesmas Karawang Kulon.

1.4 Manfaat

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang dibuat maka manfaat studi ini ialah:

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah ilmu pengetahuan yang berhubungan pada mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas.

2. Bagi Masyarakat

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

3. Bagi Puskesmas

Dijadikan sebuah bahan masukan bagi puskesmas untuk meningkatkan layanan kefarmasian.

4. Sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya.

