

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, serta gawat darurat (Permenkes, 2016). Upaya kesehatan diselenggarakan menggunakan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), serta pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan (Prilansari, 2010).

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit, bahwa pelayanan farmasi di rumah sakit adalah bagian yang sangat penting tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada pelayanan pasien, (Puspasari & Suryaningrat, 2020). Setiap masyarakat berhak menerima pelayanan kesehatan yang baik serta berkualitas dari berbagai sarana pelayanan kesehatan, seperti rumah Sakit, Puskesmas, Apotek atau Balai Pengobatan lainnya (Rahmawati & Wahyuningsih, 2016). Pelayanan farmasi rumah sakit melibatkan Apoteker pada fungsi pengawasan serta sistem kendali terhadap seluruh kegiatan yang berkaitan dalam pengobatan/terapi pasien dengan tujuan menerapkan standar keselamatan pasien agar menurunkan risiko terjadinya kesalahan penggunaan obat di rumah sakit (Hutapea & Dewi, 2019).

Menurut Musyarofah dkk (2021) Obat adalah salah satu komponen yang sangat penting pada upaya pencegahan penyakit, menghilangkan gejala dari

suatu penyakit, dan bisa menyembuhkan penyakit. Tetapi, obat itu sendiri bisa menyebabkan efek yang tidak diinginkan jika penggunaannya tidak tepat. Banyak pasien yang belum mengetahui dan sadar akan apa yang harus dilakukan tentang obat-obatannya. Oleh sebab itu untuk mencegah kesalahan dan adanya interaksi obat yang tidak dikehendaki, pemberian informasi obat diharapkan bisa terjalin hubungan dengan baik agar dapat menghindari kemungkinan terjadinya kesalahan penyerahan atau pemakaian obat (Amaranggana, 2017).

Pelayanan Informasi Obat (PIO) bertujuan untuk menunjang penggunaan obat yang rasional. Pelaksanaan pelayanan informasi obat adalah kewajiban tenaga farmasis yang diatur pada Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 73 Tahun 2016 mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian. Kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh seseorang farmasis pada memberi informasi harus secara cepat, tepat dan terbaru pada tenaga kesehatan lainnya dan pasien. Karena dari segi penggunaan obat berbeda, maka apoteker harus selalu memberikan informasi kepada setiap pasien tentang minum obat dan aturan penggunaan obat serta efek samping yang mungkin terjadi dari penggunaan obat yang ada.

Kepuasan pasien merupakan pengukuran tingkat kepuasan yang menjadi kegiatan tidak dapat dipisahkan dari layanan kesehatan, pelayanan tersebut dapat berupa interaksi dengan pelayanan medis, pasien, sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan seperti administrasi, keuangan, pelayanan informasi obat, waktu tunggu obat, serta tenaga kesehatan (Oktawilova, 2019). Persepsi harapan pasien didefinisikan sebagai keinginan, pelayanan yang benar akan menentukan harapannya pada suatu pelayanan yang diharapkan, biasanya membentuk harapan dari sebuah layanan berasal dari sebuah pengalaman. Makin tinggi harapan pasien maka semakin besar kemungkinan akan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan (Amriana, 2018).

Kualitas hidup pasien dan pelayanan bisa menurun akibat ketidakpatuhan terhadap program pengobatan. Banyak pasien tidak tahu apa yang harus dilakukan dengan obat mereka. Oleh karena itu, pelayanan informasi obat sangat diperlukan untuk mencegah penyalahgunaan dan interaksi obat yang merugikan. Tenaga kefarmasian berkontribusi penuh untuk meningkatkan hasil terapi obat dengan memberikan pemberian informasi obat pada pasien untuk mempersiapkan dan memotivasi pasien agar mematuhi aturan farmakoterapi dan kegiatan monitoring obat (Yamada & Nabeshima, 2015).

Berdasarkan observasi awal pelayanan informasi obat yang ada di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tk. IV Guntung Payung sudah terealisasi namun pada saat pelayanan pasien kurang lengkap dalam memberikan komponen informasi obat kepada pasien. Mengingat belum ada penelitian serupa yang dilakukan di Rumah Sakit TK.IV Guntung Payung tentang Evaluasi Kenyataan dan harapan pasien rawat jalan terhadap pelayanan informasi obat. Sehingga peneliti sangat tertarik untuk mengetahui tingkat harapan dan kenyataan pasien rawat jalan pada pelayanan informasi obat di Rumah Sakit TK. IV Guntung Payung untuk mengetahui tingkat harapan dan kenyataan yang dirasakan pasien rawat jalan dan mengetahui apakah ada hubungan antara harapan dan kenyataan, serta mempertinggi kehendak pasien dalam berpartisipasi aktif dalam pengobatan serta meningkatkan kepatuhan pasien terhadap penggunaan obat sehingga mempercepat penyembuhan penyakit.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kesesuaian harapan pasien rawat jalan terhadap pelayanan informasi obat yang dilaksanakan di instalasi farmasi Rumah Sakit TK. IV Guntung Payung?
2. Bagaimana tingkat kenyataan yang dinyatakan pasien rawat jalan terhadap pelayanan informasi obat yang dilaksanakan di instalasi farmasi Rumah Sakit TK. IV Guntung Payung?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat kesesuaian harapan pasien rawat jalan terhadap pelayanan informasi obat yang dilaksanakan di instalasi farmasi Rumah Sakit TK. IV Guntung Payung.
2. Mengetahui tingkat kenyataan yang dinyatakan pasien rawat jalan terhadap pelayanan informasi obat yang dilaksanakan di instalasi farmasi Rumah Sakit TK. IV Guntung Payung.

### **D. Tujuan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat baik bagi peneliti, bagi institusi pendidikan dan instansi rumah sakit yaitu sebagai berikut:

#### **1. Bagi Peneliti**

Menambah pengetahuan, pembelajaran, wawasan, pengalaman dan mengetahui gambar dalam pelayanan informasi obat serta berguna untuk diterapkan di dunia kerja.

#### **2. Bagi Masyarakat**

Guna mengetahui informasi terkait penggunaan obat yang baik dan benar sehingga meningkatkan kepatuhan dalam penggunaan obat serta menurunkan resiko terapi yang tidak dikehendaki.

### 3. Bagi Institusi Pendidikan

Memberikan tambahan wawasan tentang pelayananan informasi obat serta sebagai bahan referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian selanjutnya.

### 4. Bagi Instansi Rumah Sakit

Menjadi bahan masukan dalam proses peningkatanan pelayanan pemberian informasi obat pada pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit, sehingga dapat mempertinggi kualitas pelayanan kefarmasian serta meningkatkan kepatuhan dalam penggunaan obat khususnya di Rumah Sakit Tk. VI Guntung Payung