

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar belakang

Di negara-negara Eropa pelayanan kefarmasian telah berorientasi pada prinsip *pharmaceutical care*. Studi yang dilakukan di 7 negara di Eropa menunjukkan bahwa pasien yang terlibat dalam program *pharmaceutical care* mengalami kondisi medis yang lebih baik. (Hughes *et. al*, 2001). Sedangkan penelitian yang dilakukan pada komunitas farmasi di New Zealand menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan tentang proses *pharmaceutical care* sangat tinggi (Dunlop dan Shaw, 2002). Ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian tidak hanya sekedar pelayanan yang mencakup pelayanan obat tetapi juga pelayanan yang berorientasi kepada pasien.

Di Indonesia, menurut Peraturan Pemerintah No. 51 tahun 2009 pelaksanaan pelayanan kefarmasian hendaklah sesuai dengan prinsip *pharmaceutical care* yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Peran serta tenaga kesehatan dalam upaya meningkatkan kualitas kesehatan pasien sangat diperlukan terutama peran apoteker sebagai tenaga ahli dalam bidang kefarmasian sesuai dengan Undang-Undang RI nomor 36 pasal 23 Tahun 2009 tentang kesehatan yang menyatakan bahwa penyelenggaraan kegiatan kesehatan dilakukan oleh tenaga kesehatan yang berwenangan sesuai dengan bidang keahlian yang dimiliki serta wajib memiliki izin dari pemerintah.

Puskesmas merupakan unit pelayanan kesehatan tingkat pertama (*primary health care*) yang bertanggung jawab langsung untuk meningkatkan kesehatan masyarakat. Salah satu pelayanan kefarmasian di puskesmas adalah pelayanan informasi obat oleh tenaga farmasi seperti apoteker yang bertujuan untuk mencegah terjadinya pengobatan yang tidak rasional. Namun pada kenyataannya, peran seorang apoteker di Puskesmas dirasakan masih sangat minim, dari 9.321 puskesmas yang terdapat di

Indonesia hanya 1707 puskesmas yang menempatkan tenaga apoteker dan sarjana farmasi sebagai pengelola obat (Anonim, 2012).

Kualitas pelayanan di puskesmas sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Rahmulyono, 2008). Oleh sebab itu, puskesmas sebagai salah satu penyedia pelayanan kesehatan diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Dalam hal ini, kepuasan pasien merupakan suatu indikator yang dapat dijadikan tolak ukur dalam mengevaluasi kualitas pelayanan kefarmasian di puskesmas.

Penelitian yang dilakukan di 5 puskesmas Kota Cirebon menunjukkan bahwa pada beberapa puskesmas tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi masih dirasakan kurang memuaskan serta kurang mengertinya petugas terhadap keinginan pasien (Mutaqien, 2006). Penelitian lain yang dilakukan di puskesmas Kota Bekasi dengan responden petugas pengelola obat hasilnya menunjukkan 32,3% responden menjawab tidak melakukan pemberian informasi kepada pasien tentang cara penggunaan obat dan 100% responden menjawab tidak memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat. Dalam penelitian tersebut disarankan pula untuk menyediakan tenaga farmasi sebagai tenaga pengelola obat minimal seorang asisten apoteker (Wurjati, 2005). Dari penelitian tersebut dapat dilihat bahwa peran serta tenaga farmasi di puskesmas sangatlah dibutuhkan dalam upaya memenuhi kualitas pelayanan kefarmasian di puskesmas yang berdampak pada tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan hal tersebut diatas, peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh keberadaan apoteker terhadap tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan informasi obat di puskesmas Kabupaten Ciamis.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan diatas, maka dirumusan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat terkait keberadaan apoteker di puskesmas?
2. Apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat terkait keberadaan apoteker di puskesmas?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat terkait dengan keberadaan apoteker di puskesmas dan membandingkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat terkait keberadaan apoteker di puskesmas.

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Masyarakat

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat tercapainya pelayanan kefarmasian yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan pemerintah dan dapat meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien sesuai dengan harapan pasien akan pelayanan kefarmasian di Puskesmas.

2. Dinas Kesehatan Kabupaten Ciamis

Sebagai sumber informasi mengenai pentingnya keberadaan apoteker terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas. Selain itu, dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas.