

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan berjalannya perubahan sosial pada kehidupan global masyarakat, kalangan farmasi terpanggil untuk meningkatkan perannya dalam pelayanan kesehatan. Adapun konsep pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan yang akan diperlukan dan diterima oleh pasien guna menjamin keamanan dan penggunaan obat yang rasional baik sebelum maupun sesudah penggunaan obat. Dalam kehidupan sehari-hari pelayanan farmasi berinteraksi langsung dengan pasien, pada kegiatan pharmaceutical care termasuk pemberian obat, memberikan informasi obat, konseling pasien, obat pemantauan, persiapan nutrisi parenteral, obat yang merugikan pemantauan reaksi, rekonsiliasi obat, protocol obat / pengembangan pedoman, pembulatan medis dengan kesehatan tim perawatan, dan melakukan riwayat obat masuk. Kegiatan pelayanan farmasi yang tadinya hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi yang diubah menjadi pelayanan komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Berlatih pada kegiatan ini dengan pendekatan berbasis bukti akan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Tenaga teknis kefarmasian mempunyai kewajiban dan peran yang penting dalam pelayanan penginformasian obat (Surrahman dan Ike, 2011).

Peranan tenaga teknis kefarmasian dalam pelayanan informasi obat bukanlah suatu hal yang baru. Tenaga teknis kefarmasian adalah sumber utama informasi obat bagi pasien. Informasi obat pada pasien diberikan tenaga teknis farmasi pada saat pasien menerima obat, baik obat yang diberikan atas dasar resep maupun tanpa resep. Apoteker harus memahami dan menyadari akan kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) dalam proses pelayanan dan mengidentifikasi, mencegah, serta mengatasi masalah terkait obat (*drug related problems*), apoteker harus menjalankan praktik sesuai standar pelayanan. Apoteker juga harus mampu

berkomunikasi dengan tenaga kesehatan lainnya dalam menetapkan terapi untuk mendukung penggunaan obat yang rasional. Dalam melakukan praktik tersebut, apoteker juga dituntut untuk melakukan monitoring penggunaan obat, melakukan evaluasi serta mendokumentasikan segala aktivitas kegiatannya. Untuk melaksanakan semua kegiatan itu, diperlukan Standar Pelayanan Kefarmasian. Pemerintah menetapkan Permenkes Nomor 35 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di apotek yang berorientasi pada keselamatan pasien. Pengaturan standar pelayanan kefarmasian di apotek memiliki maksud dan tujuan, yaitu meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, serta melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien.

Apoteker dalam memberikan pelayanan informasi obat di apotek harus memperhatikan kualitas pelayanan informasi. Apoteker dituntut untuk dapat melaksanakan praktek pelayanan yang bertanggung jawab terhadap informasi obat agar dapat tercapai hasil yang optimal yang akan meningkatkan kualitas hidup pasien. Seorang apoteker dituntut untuk melakukan kontak secara langsung dengan penderita sehingga dapat lebih memahami kebutuhan penderita dalam menjalani terapinya. Pemberian informasi obat memiliki peranan penting dalam rangka memperbaiki kualitas hidup pasien dan menyediakan pelayanan bermutu bagi pasien. Kualitas hidup dan pelayanan bermutu dapat menurun akibat adanya ketidak patuhan terhadap program pengobatan. Penyebab ketidak patuhan tersebut salah satunya yang disebabkan kurangnya informasi tentang obat. Pasien juga dapat mengalami efek yang tidak diinginkan dari penggunaan obat, informasi obat yang diberikan kepada pasien pada masalah terkait obat seperti penggunaan obat tanpa indikasi, indikasi yang tidak terobati, dosis obat terlalu tinggi, dosis subterapi, serta interaksi obat dapat dihindari. Pada khususnya pasien rawat jalan sangat membutuhkan informasi yang lengkap tentang obatnya, karena informasi tersebut sangat menentukan keberhasilan terapi yang dilakukannya sendiri di

rumah. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh.

Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang penting dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan. Pelayanan yang baik, perlakuan yang baik dan mendapatkan kemudahan dalam pelayanan juga menentukan kepuasan pasien.

Pelayanan informasi obat mengacu pada layanan yang mencakup aktivitas individu yang terlatih secara khusus memberikan informasi obat faktual yang akurat, tidak memihak, terutama dalam menanggapi masalah yang berorientasi pada pasien. Saat ini, telah ada peningkatan pesat dalam jumlah dan keragaman pasar farmasi yang tersedia, kompleksitas terapi pengobatan, dan kebutuhan untuk perawatan pasien berbasis bukti. Itu semua mengarah pada peningkatan permintaan konsultasi mengenai indikasi terapi, pemilihan obat, efektivitas dan keamanan komparatif. Penginformasian obat sangatlah penting, untuk menjadikan pasien yang cerdas dan kritis, serta patuh pada pemakaian obat. Informasi obat yang diberikan haruslah sesuai dengan kewenangan dan peraturan yang berlaku tentang penggunaan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan yang diterimanya demi tercapainya kepatuhan penggunaan obat yang baik dan juga benar.

Dengan adanya literatur yang melimpah sebagai sumber informasi obat, kualitas adalah aspek yang sangat penting untuk memanfaatkan bukti dalam pengaturan klinis dengan keyakinan tertinggi. Kualitas informasi obat ditentukan oleh aksesibilitas, keandalan, kelengkapannya, dan penerapan sebagian besar perspektif praktik. Oleh karena itu, profesional terlatih perlu memastikan kualitas informasi untuk membuat keputusan dalam pemilihan sumber daya, analisis informasi obat juga menerapkan bukti dalam konteks praktik nyata dari kumpulan besar data yang tersedia, sebagai sumber informasi obat yang berlaku dan dapat diandalkan untuk layanan kesehatan (Teferra,dkk 2019). Pada pasien masih banyak yang tidak mengerti perlunya suatu jangka waktu terapi jika tidak diberikannya informasi, juga banyak pasien yang secara tidak sadar tentang pengaruh makanan pada efek terapi

suatu obat. Pasien cenderung mengikuti secara singkat regimen tertulis, menyimpan obat yang tidak digunakan dan memprakarsai pengobatan sendiri apabila gejala yang sama atau mirip terjadi. Pemikiran yang lazim dan kemungkinan besar berbahaya. Pasien atau penderita tidak mengetahui kemungkinan adanya interaksi antara berbagai obat bebas atau obat atas dasar resep. Oleh karena itu perlu diberikan informasi kepada penderita agar kerasionalan dan ketepatan penggunaan suatu obat dapat tercapai (Siregar, 2004).

Pada uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Studi Literatur Profil Pelayanan Informasi Obat Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien”.

1.2 Rumusan masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini tentang studi literature profil pelayanan informasi obat dalam meningkatkan kepuasan pasien adalah sebagai berikut :

1.2.1 Bagaimana Profil Pelayanan Informasi Obat dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien.

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, dapat diketahui tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.1.1 Untuk Mengetahui Profil Pelayanan Informasi Obat dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Menggunakan Studi Literatur.

1.4 Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut :

1.4.1 Bagi Institusi Pendidikan

1.4.1.1 Sebagai bahan referensi dalam proses pembelajaran untuk mahasiswa Universitas Muhammadiyah Banjarmasin.

1.4.1.2 Sebagai bahan informasi kepada tenaga kesehatan mengenai profil pelayanan informasi obat dalam meningkatkan kepuasan pasien.

1.4.1.3 Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi peneliti lain untuk melakukan studi profil pelayanan informasi obat dalam meningkatkan kepuasan pasien.

1.4.2 Bagi Peneliti

1.4.2.1 Bagi penulis berguna untuk memperluas wawasan dalam bidang kesehatan khususnya pada profil pelayanan informasi obat dalam meningkatkan kepuasan pasien

1.4.2.2 Diharapkan penelitian ini dapat digunakan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan strata 1.