

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Evaluasi pelayanan obat pada pasien dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan berdampak pada kesembuhan pasien. Salah satu pelayanan kesehatan yang berpengaruh terhadap kesembuhan pasien adalah pelayanan obat. *World Health organization* (WHO) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan obat pada pasien menetapkan indikator utama yang berperan dalam menentukan terdapat kesalahan dalam pola penggunaan obat oleh tenaga kesehatan atau fasilitas kesehatan. Pelayanan pasien merupakan salah satu indikator utama WHO yang dapat digunakan untuk mengevaluasi pelayanan obat pada pasien di puskesmas yang terdiri dari beberapa parameter, antara lain yaitu waktu penyerahan obat atau *dispensing time*, obat yang terlayani, obat dengan etiket yang memadai, serta pengetahuan pasien tentang obat yang baik (WHO, 1993).

Pelayanan obat yang tepat oleh apoteker kepada pasien sangat penting untuk penggunaan obat yang rasional dan dipengaruhi oleh berbagai faktor termasuk pengalaman apoteker dalam proses penyiapan obat. Interaksi antara apoteker dengan pasien saat penyerahan obat dapat mempengaruhi pengetahuan pasien mengenai obat yang diterima. Terdapat faktor-faktor yang dapat berhubungan dengan tingkat pengetahuan pasien seperti karakteristik pasien (Hirko and Edessa, 2017). Pengetahuan pasien mengenai penggunaan obat yang didapat merupakan peran dari apoteker, pengetahuan pasien yang kurang dapat berdampak pada kesalahan pengobatan (Ameh *et al.*, 2014). Perlu dilakukan evaluasi pelayanan obat pada pasien di Puskesmas untuk mengetahui bagaimana pelayanan pasien yang diberikan oleh fasilitas kefarmasian kepada pasien.

Penelitian yang dilakukan di *Primary Health Care Centers* di Provinsi Eastern, Arab Saudi tentang indikator pelayanan pasien, diperoleh hasil rata-rata *dispensing time* yaitu 100 detik, persentase obat yang terlayani 99.6%, persentase obat yang diberi etiket yang memadai 10.0% dan persentase pengetahuan pasien mengenai obat yang baik 79,3% (Ameh *et al.*, 2014). Penelitian di Ethiopia Timur

pada tahun 2017 diperoleh hasil rata-rata *dispensing time* 61,12 detik, persentase obat yang terlayani 75,77%, persentase obat dengan etiket yang memadai 3,3%, dan persentase pengetahuan pasien mengenai obat yang baik 75,7% (Sisay *et al.*, 2017). Hasil tersebut menjadi dasar untuk penelitian pelayanan obat pada pasien di Puskesmas.

Penelitian yang dilakukan oleh Annisa Noverdiany disalah satu puskesmas di Kabupaten Sleman yaitu di Puskesmas Mlati 2 tentang evaluasi pelayanan obat pada pasien berdasarkan indikator WHO dan diperoleh hasil rata-rata *dispensing time* obat 30,69 detik, persentase obat yang terlayani 99,77%, persentase obat yang diberi etiket dengan lengkap dan benar 0%, dan persentase pengetahuan pasien tentang obat yang baik 27,72%. Penelitian yang sama diperoleh hasil tidak ada hubungan karakteristik jenis kelamin terhadap pengetahuan pasien, dan terlihat adanya hubungan karakteristik usia dan pendidikan terhadap pengetahuan pasien (Noverdiany, 2016). Hasil tersebut membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Puskesmas Ngemplak 1 yang belum pernah dilakukan penelitian mengenai pelayanan pasien. Penelitian akan dilakukan analisis mengenai hubungan salah satu indikator pelayanan pasien menurut WHO yaitu *dispensing time* terhadap pengetahuan pasien dan hubungan karakteristik pasien terhadap pengetahuan pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat ditarik beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana evaluasi pelayanan obat pada pasien di Puskesmas Ngemplak 1 berdasarkan indikator pelayanan pasien WHO?
2. Apakah karakteristik pasien berhubungan terhadap tingkat pengetahuan pasien di Puskesmas Ngemplak 1 ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- 1 Mengetahui evaluasi pelayanan obat pada pasien di Puskesmas Ngemplak 1 berdasarkan indikator pelayanan pasien WHO.

- 2 Mengetahui hubungan karakteristik pasien dengan tingkat pengetahuan pasien di Puskesmas Ngemplak 1.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

- a. Bagi Peneliti

Dapat menjadi informasi mengenai pelayanan obat pada pasien rawat jalan di Puskesmas Ngemplak 1 berdasarkan indikator WHO.

- b. Bagi Puskesmas

Dapat menjadi informasi mengenai pelayanan obat pada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Puskesmas Ngemplak 1, sehingga pihak Puskesmas dapat meningkatkan kualitas pelayanan obat pada pasien.

- c. Bagi Masyarakat

Dapat mendapatkan pelayanan obat yang baik dan mendapatkan informasi yang sesuai mengenai pengobatan yang diterima sehingga tujuan dari pengobatan dapat tercapai.