

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya mengacu pada pelayanan obat (*drug oriented*) kini telah bergeser menjadi pelayanan pasien (*patient oriented*). Perubahan pelayanan kefarmasian (*Pharmaceutical Care*) dari pelayanan obat menjadi pelayanan pasien bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Dalam upaya meningkatkan kualitas hidup pasien, tenaga kefarmasian harus berpusat pada pemenuhan dan keinginan pasien serta ketepatan penyampaian informasi untuk mengimbangi harapan pasien (Bahem, 2017)

Upaya peningkatan kualitas hidup pasien dapat dilakukan dengan meningkatkan komunikasi yang efektif antara tenaga kefarmasian dengan pasien. Menurut Gordon (2015) peningkatan komunikasi antara tenaga kesehatan dengan pasien terbukti memiliki pengaruh positif pada hasil kesehatan pasien.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Nurul Mardiaty (2017), ditemukan bahwa standar pelayanan kefarmasian dengan kategori baik hanya mencapai 3,33%, kategori cukup sebanyak 30% dan kategori kurang 66,67%. Dari hasil presentase kategori kurang yang cukup tinggi menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian perlu untuk ditingkatkan salahsatunya adalah pelayanan informasi obat. Karena pada penelitian yang dilakukan Handayani *et al* (2009), ditemukan persentase konsumen yang tidak mendapatkan informasi tentang adanya efek samping obat masih cukup tinggi (41,8%), hal ini dapat mempengaruhi keselamatan pasien. Pemberian informasi yang lengkap dan jelas akan mengurangi risiko terjadinya kesalahan pengobatan.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1332/MENKES/X/2002 peran Tenaga Teknis Kefarmasian adalah melayani resep dokter sesuai dengan tanggung jawab dan standar profesinya yang dilandasi pada kepentingan masyarakat serta melayani penjualan obat yang dapat dibeli tanpa resep dokter. Dalam hal pemberian

informasi, Tenaga Teknis Kefarmasian memberikan informasi obat yang berkaitan dengan penggunaan/pemakaian obat dalam pelayanan swamedikasi. Tenaga Teknis Kefarmasian juga wajib memberikan informasi tentang penggunaan obat secara tepat, aman dan rasional atas permintaan masyarakat. Apalagi pelayanan kefarmasian saat ini mengalami perubahan paradigma dari *drug oriented* menjadi *patient oriented* (Kemenkes RI, 2014), dalam pengertian yang lebih luas mencakup pelaksanaan pemberian informasi untuk mendukung penggunaan obat yang benar dan rasional. Maka pola pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada pasien tentunya membutuhkan komunikasi yang efektif.

Selain meningkatkan kualitas hidup pasien, komunikasi yang efektif dapat berdampak pada kepuasan pasien, hal ini disebutkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Sarmadi (2017) bahwa petugas farmasi di apotek mendapatkan respon yang baik dari pasien sebagai pelanggan atas komunikasi yang telah dilakukan di apotek sebagai bentuk pelayanan kefarmasian.

Komunikasi yang buruk dapat menimbulkan berbagai hasil yang negatif, seperti perawatan yang tidak berkelanjutan, keselamatan pasien yang kurang diperhatikan, sumber daya yang berharga tidak digunakan secara efisien, ketidakpuasan pasien, tidak tercapainya *outcome* terapi pada pasien hingga permasalahan ekonomi. Komunikasi yang baik merupakan faktor penentu kualitas dari suatu layanan. Sementara itu disisi lain, kegagalan komunikasi merupakan salah satu penyebab terjadinya *medication error*. Komunikasi yang tidak baik, dapat menimbulkan mis-komunikasi atau salah penafsiran oleh pasien, sehingga dapat merugikan serta membahayakan kondisi pasien (Oktarlina & Wafiyatunisa, 2017)

Menurut Amirah (2013), ada beberapa faktor yang mempengaruhi komunikasi diantaranya adalah persepsi, nilai, emosi, latar belakang, peran, pengetahuan dan hubungan. Hal ini pula yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi tenaga teknis kefarmasian-pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi tenaga teknis kefarmasian-pasien ?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi tenaga teknis kefarmasian-pasien.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat baik secara teoritis dan praktis.

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi tenaga kefarmasian-pasien.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai masukan untuk meningkatkan dan memperbaiki komunikasi tenaga teknis kefarmasian kepada pasien, sehingga terjalin komunikasi yang efektif antara tenaga teknis kefarmasian-pasien.