

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Apotek merupakan salah satu sarana kesehatan yang mempunyai fungsi untuk menyediakan sediaan kesehatan khususnya sediaan farmasi agar masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan keperluan obat-obatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Dianita dan Latifah, 2017). Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes RI, 2016).

Salah satu kegiatan pelayanan kefarmasian yang mengacu pada konsep pharmaceutical care secara nyata dapat dilihat dari kualitas pelayanan informasi obat di apotek. Pelayanan Informasi Obat merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Apoteker dalam pemberian informasi mengenai obat yang tidak memihak, dievaluasi dengan kritis dan dengan bukti terbaik dalam segala aspek penggunaan obat kepada profesi kesehatan lain, pasien atau masyarakat (Permenkes RI, 2016). Informasi yang diberikan dapat dilakukan secara langsung dengan tatap muka atau tidak langsung seperti melalui telepon, brosur, bulletin, leaflet, dan poster. Dalam penyampaiannya, dibutuhkan kemampuan komunikasi yang professional dan

dapat menyesuaikan diri dengan siapa apoteker berbicara sehingga penerima informasi dapat memahaminya dengan baik (Oktawilova et al., 2020).

Pemberian informasi obat memiliki peranan penting dalam memperbaiki kualitas hidup pasien dan menyediakan pelayanan bermutu bagi pasien. Kualitas hidup dan pelayanan bermutu dapat menurun akibat adanya ketidakpatuhan terhadap program pengobatan. Penyebab ketidakpatuhan tersebut salah satunya disebabkan kurangnya informasi obat kepada pasien. Selain masalah kepatuhan, pasien juga dapat mengalami efek yang tidak diinginkan dari penggunaan obat. Memberikan informasi obat kepada pasien maka masalah terkait obat seperti, penggunaan obat tanpa indikasi, indikasi yang tidak terobati, dosis obat terlalu tinggi, dosis subterapi, serta interaksi obat dapat dihindari (Adityawati et al., 2016).

Tercapainya harapan atau kesesuaian ekspektasi pasien terhadap pelayanan kesehatan adalah pengertian dari kepuasan pasien. Kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di apotek merupakan salah satu cerminan dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tempat pelayanan kefarmasian di apotek. Evaluasi tingkat kepuasan pasien ini dapat dilakukan menggunakan angket ataupun wawancara secara langsung (Nikmatuzaroh, dan Maziyyah, 2018).

Dasar pertimbangan kepuasan pasien adalah kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan pasien terhadap barang dan jasa yang diperolehnya yang menunjukkan bahwa rata-rata 35%-40% pasien sering tidak puas dengan jumlah informasi yang

mereka terima. Belum semua pasien tahu dan sadar akan apa yang harus dilakukan tentang obat-obatnya, oleh sebab itu untuk mencegah kesalahan, penyalahgunaan, dan adanya interaksi obat yang tidak dikehendaki, pelayanan informasi obat sangat diperlukan. Pelayanan informasi obat kepada pasien belum maksimal salah satunya dikarenakan waktu pelayanan informasi obat yang terbatas, oleh karena itu informasi obat yang diberikan kepada pasien tidak menjelaskan semua hal tentang obat (Syamsu dan Farida 2015).

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh (Sari dan Mardhiyah, 2019) terkait tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di apotek Buring Farma Malang, hasil penelitian menunjukkan rata-rata kepuasan pasien sebesar 91,3%. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pasien merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Waras Wiris Kabupaten Semarang, sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan oleh instansi untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi obat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu :

1. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Waras Wiris Kabupaten Semarang?
2. Bagaimana harapan dan kenyataan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Waras Wiris Kabupaten Semarang?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk menganalisis gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pelayanan informasi obat di Apotek Waras Wiris Kabupaten Semarang.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk menganalisis gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pelayanan informasi obat di Apotek Waras Wiris Kabupaten Semarang dilihat dari dimensi Kehandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), *Empathy*, dan Berwujud (*Tangible*).
- b. Harapan dan kenyataan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Waras Wiris Kabupaten Semarang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Meningkatkan pengetahuan dan wawasan peneliti mengenai pelayanan informasi obat di apotek, serta mampu menjadi bahan acuan dan inspirasi untuk peneliti selanjutnya.

2. Bagi Apotek

Mengevaluasi kinerja apoteker terkait pelayanan informasi obat melalui hasil kepuasan yang dirasakan pasien dan memberikan kepada Apotek Waras Wiris Kabupaten Semarang untuk perbaikan kinerja.