

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) merupakan elemen krusial dalam praktik kefarmasian yang bertujuan untuk memberikan informasi yang akurat dan edukasi kepada pasien mengenai penggunaan obat. Tujuan utama dari KIE adalah mencegah kesalahan penggunaan obat atau *medication error* dengan cara memastikan pasien memahami penggunaan obat secara benar. Komunikasi yang efektif dan informasi yang jelas sangat penting agar pasien dapat menghindari potensi kesalahan dan memanfaatkan obat dengan optimal (Maf'ula *et al.*, 2023).

Dalam beberapa tahun terakhir, pelayanan kefarmasian telah mengalami perubahan signifikan dari yang sebelumnya berorientasi pada produk obat (*drug-oriented*) menjadi pelayanan yang berpusat pada pasien. Perubahan ini memerlukan peningkatan komunikasi dan interaksi antara apoteker dan pasien. Apotek, sebagai fasilitas pelayanan kefarmasian, memegang peranan penting dalam praktik kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker (Permenkes RI, 2016). Dengan semakin banyaknya apotek yang bermunculan, masyarakat kini lebih memilih apotek yang menawarkan pelayanan berkualitas. Hal ini mendorong apotek untuk bersaing dalam meningkatkan mutu layanan mereka.

Apoteker dituntut untuk lebih aktif dalam memberikan informasi dan edukasi kepada pasien serta memantau penggunaan obat mereka secara efektif. Optimalisasi pelayanan kefarmasian berpusat pada pasien dapat dicapai melalui penerapan KIE

secara maksimal. KIE mencakup penyampaian informasi tentang dosis, bentuk sediaan, metode pemberian, efek samping dan keamanan penggunaan obat, yang telah diatur dalam PERMENKES No.35 Tahun 2014 (Soraya *et al.*, 2022). Penerapan standar ini bertujuan untuk memastikan mutu pelayanan, memberikan kepastian hukum dan melindungi pasien dari penggunaan obat yang tidak rasional, demi menjaga keselamatan dan meningkatkan kualitas hidup pasien (Dharmayanti *et al.*, 2023).

Kepuasan adalah hasil dari evaluasi yang dilakukan oleh pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan. Hal ini mencakup segala pengalaman dan layanan yang diterima oleh pasien selama interaksi dengan tenaga kefarmasian. Kepuasan juga dapat dipengaruhi oleh perbandingan antara harapan pasien dengan kinerja yang sebenarnya. Kepuasan pasien merupakan fokus utama dalam pelayanan yang diberikan oleh tenaga kefarmasian di fasilitas pelayanan kefarmasian. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) yang diberikan oleh tenaga kefarmasian dapat memengaruhi kepuasan mereka dalam penggunaan obat. Jika kepuasan terhadap pelayanan KIE rendah, hal ini dapat berdampak negatif pada efektivitas terapi yang diharapkan (Rikomah *et al.*, 2022).

Langkah-langkah dalam meningkatkan pelayanan KIE guna mencapai kepuasan optimal dapat dilakukan dengan menciptakan mutu layanan yang baik sehingga diharapkan bisa meningkatkan perasaan puas dari pasien. Salah satu mengukur kepuasan pasien adalah dengan model *SERQUAL* (*Service Quality*) dengan cara membuat survey yang berupa kuesioner kepada pasien secara

komprehensif bagi pelayanan di bidang produk dan jasa (Yuniar & Handayani, 2016). Beberapa hal yang dinilai dalam model *SERVQUAL* untuk mengukur kepuasan pasien yang terdiri dari lima dimensi yaitu, dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi empati (*emphaty*), dimensi fisik (*tangible*) dan dimensi jaminan (*assurance*) (Saputri *et al.*, 2023). Dimensi inilah yang akan digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pasien di salah satu apotek di Kota Salatiga yang melayani penjualan obat bebas, obat bebas terbatas, dan obat dengan resep dokter selama bulan Juni 2024.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE di Apotek Puri Farma Salatiga. Apotek Puri Farma dipilih sebagai tempat penelitian, dikarenakan berdasarkan pengalaman pribadi pada saat magang di apotek tersebut. Apotek ini terletak di lokasi strategis dengan aksesibilitas yang baik, memiliki jumlah pasien yang signifikan dan beragam, sehingga dapat memberikan sampel yang representatif untuk mengukur tingkat kepuasan secara menyeluruh dan dengan adanya dukungan dan kerjasama yang diberikan oleh pihak Apotek Puri Farma juga memudahkan proses pengumpulan data dan observasi, sehingga penelitian dapat dilakukan dengan lebih efektif. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) di Apotek Puri Farma Salatiga yang diharapkan dari penelitian ini didapatkan informasi tingkat kepuasan serta sejauh mana harapan dari pasien terhadap pelayanan apotek, sehingga bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian tentang KIE di Apotek.

**B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE di Apotek Puri Farma Salatiga?
2. Bagaimana hubungan karakteristik pasien terhadap pelayanan KIE di Apotek Puri Farma Salatiga?

**C. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE di Apotek Puri Farma Salatiga
2. Menganalisis hubungan karakteristik pasien terhadap pelayanan KIE di Apotek Puri Farma Salatiga

**D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini antara lain:

1. Peneliti

Menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dalam membuat penelitian ilmiah dan dapat meningkatkan ilmu pengetahuan terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE di Apotek Puri Farma Salatiga.

2. Akademik

Manambah bahan referensi kepustakaan dan bermanfaat dalam mengembangkan ilmu pengetahuan, serta dapat menjadi acuan bagi peneliti berikutnya.

### 3. Masyarakat

Menambah informasi lebih lanjut kepada masyarakat Salatiga terkait tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE di Apotek Puri Farma Salatiga.