

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan hal yang penting bagi umat manusia. Hal ini dikarenakan kesehatan merupakan salah satu faktor yang menunjang kualitas hidup manusia. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas hidup manusia adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Arifiyanti dan Djamaludin, 2017). Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 47 Tahun 2016 menyatakan bahwa terdapat jenis fasilitas pelayanan kesehatan yang banyak dijumpai oleh masyarakat, salah satunya adalah apotek (Depkes RI, 2016).

Apotek salah satu sarana pelayanan kesehatan yang banyak dikunjungi oleh masyarakat. Dikarenakan apotek menjadi tempat rujukan pertama oleh masyarakat untuk berobat (Sujono dan Sabiti 2020). Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker. Apotek wajib dikelola oleh seorang apoteker yang profesional, berlokasi di daerah yang mudah dikenali oleh masyarakat dan terdapat papan petunjuk yang tertulis kata “apotek”. Apotek memiliki akses yang strategis sehingga masyarakat gampang untuk memperoleh obat termasuk informasi obat dan konseling. Apotek didukung ruang tunggu yang nyaman bagi pasien, tempat untuk mendisplay informasi bagi pasien, termasuk penempatan brosur atau materi informasi, ruangan/tempat khusus

untuk konseling bagi pasien yang dilengkapi dengan meja dan kursi serta lemari untuk menyimpan catatan medikasi pasien; ruang peracikan obat dan tempat pencucian alat (Supardi et al., 2020). Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada di apotek yaitu 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, 2016). Pelayanan kefarmasian apotek diperlukan oleh masyarakat untuk memberikan jaminan pengobatan rasional (efektif, aman, tersedia, dan biaya terjangkau). Selain itu juga diperlukan pelayanan yang berkualitas agar dapat memuaskan masyarakat sebagai konsumen (Aditama, 2002). Mutu kualitas pelayanan kefarmasian dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek meliputi dua kegiatan yaitu yang bersifat manajerial berupa standar pengelolaan sediaan farmasi dan standar pelayanan farmasi klinik. Pengelolaan sediaan farmasi (obat, bahan obat, obat tradisional dan kosmetika) merupakan suatu urutan kegiatan dimulai dari perencanaan kebutuhan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, dan pencatatan/ pelaporan. Pelayanan farmasi klinik merupakan pelayanan langsung yang diberikan oleh apoteker kepada pasien dalam rangka meningkatkan terapi dan meminimalkan risiko terjadinya efek samping yang meliputi pengkajian dan pelayanan resep, pelayanan informasi obat (PIO), home care, pemantauan terapi obat (PTO), monitoring

efek samping obat (MESO), dan konseling termasuk untuk swamedikasi dan pencatatan obat yang digunakan pada PMR (*patien medication record*) (Supardi, et al., 2020).

Pelayanan kefarmasian pada apotek merupakan pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Helni., 2015).

Pelayanan kefarmasian banyak mengalami perubahan yang dulunya berdasarkan pelayanan obat (*drug oriented*) menjadi pelayanan yang berpusat pada pasien. Dengan perubahan seperti ini, tentunya pelayanan kefarmasian kini membutuhkan lebih banyak komunikasi dan interaksi dengan pasien. Menginformasikan dan mengedukasi pasien, serta kemampuan untuk memantau penggunaan obat oleh pasien pasien dituntun untuk lebih aktif (Era, 2022).

Pentingnya tentang penyampaian komunikasi, informasi dan edukasi itu sendiri bertujuan agar penyampaian informasi dan edukasi mengenai obat dapat mencegah terjadinya *medication error* (kejadian yang tidak diharapkan) dalam menggunakan obat karena sudah menjadi tanggung jawab seorang farmasis terhadap keselamatan pasiennya, dan idealnya seorang farmasis baik diminta atau pun tidak harus selalu pro aktif melaksanakan KIE (komunikasi, informasi dan edukasi) mengenai obat sehingga dapat membuat pasien merasa aman dengan obat yang dibeli (Susyanty dan Hayanti, 2007). Komunikasi, informasi dan edukasi memiliki

pengaruh yang besar terhadap kepuasan pasien. Jika pada saat pasien merasa puas, artinya pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi tersampaikan dengan baik dan jelas kepada pasien atau keluarga pasien, namun jika sebaliknya pasien merasa kurang puas, berarti terdapat kendala pada saat melakukan pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi (Sugianto, 2018).

Pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) kepada pasien diharapkan pasien akan memberikan penilaian tersendiri terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga farmasi di apotek. Pasien yang merasa puas dengan jasa pelayanan yang diterimanya akan memperlihatkan kecenderungan besar untuk menggunakan kembali jasa yang ditawarkan oleh pemberi jasa tersebut dimasa akan datang (Susyanty dan Hayanti, 2007).

Kepuasan merupakan upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai. Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang telah diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang sudah diharapkan. Kepuasan yang dirasakan merupakan suatu kunci dalam mempertahankan pelayanan. Apabila pasien merasa puas akan jasa yang diperoleh maka pasien tersebut cenderung lebih lama setia dan akan menggunakan produk atau jasa yang direkomendasikan. Seorang farmasis idealnya selalu aktif memberikan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) mengenai obat kepada pasien sehingga tujuan terapi pengobatan dapat tercapai dengan

optimal dan dapat memberikan pasien rasa aman dengan obat yang dibeli (Kotler dan Keller, 2009 dalam Hendrik, 2012).

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Anyssa dkk (2019) hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 5 responden hanya sebagian yang melakukan pelayanan KIE sesuai standart jelas dalam berkomunikasi dengan presentase 98,1%, keramahan dalam berkomunikasi dengan persentase sebesar 92,72% dan informasi aturan pemakaian obat dengan persentase sebesar 80,00%, sedangkan penilaian persentase yang cukup rendah, informasi indikasi obat sebesar 74,54%, informasi cara pakai obat sebesar 72,72%, edukasi lama pemakaian obat dengan persentase 27,27% dan persentase yang rendah terdapat pada informasi cara penyimpanan obat, dengan persentase sebesar 10,9% dan informasi efek samping obat persentase sebesar 7,27%. Dari persentase diatas dapat dilihat hasil yang kurang efektif karena pelayanan KIE yang diberikan oleh Apotek Tunggal Kabupaten Bojonegoro hanya fokus kepada komunikasi dengan ramah terhadap pasien.

Apotek Sirnobojo merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam kegiatan distribusi obat kepada masyarakat, terutama bagi pasien resep. Salah satu faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian adalah pelayanan KIE. Pelayanan KIE kepada pasien resep yang diberikan di Apotek Sirnobojo diharapkan akan memberikan penilaian yang positif.

Berdasarkan latar belakang di, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) di Apotek Sirnobojo ”.

### **1.2 Rumusan masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap Komunikasi, Informasi dan (KIE) obat di Apotek Sirnobojo?

### **1.3 Tujuan penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) obat di Apotek Sirnobojo.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **a. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan rujukan bagi mahasiswa untuk mengetahui pentingnya pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) obat di Apotek Sirnobojo.

#### **b. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh Tenaga Kefarmasian di Apotek Sirnobojo sebagai bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kepuasan pasien terkait mutu pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) obat.