

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, serta bertujuan untuk menjamin keamanan, efektifitas dan kerasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien. Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi pada produk obat, menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (Surahman dan Husen dalam Bertawati, 2013).

Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari *drug oriented* menjadi *patient oriented* yang mengacu kepada asuhan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula terfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi sebuah bentuk pelayanan yang komperhensif dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup pasien. Dengan adanya perubahan tersebut, apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan berkomunikasi dengan pasien agar dapat memberikan pelayanan yang baik. Adanya interaksi antara apoteker dengan pasien ini diharapkan mampu mendukung tercapainya tujuan terapi (Permenkes RI, 2014).

Penelitian tentang pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh Rosita (2012) di wilayah Surabaya Utara, menyatakan bahwa dari 11 apotek yang diteliti, terdapat 3 apotek yang termasuk kategori baik, 4 apotek yang termasuk kategori sedang, dan 4 apotek yang termasuk kategori kurang. Selain itu sebanyak 72,72% apotek-apotek di Surabaya Utara termasuk kategori cenderung kurang dalam pelaksanaan pelayanan kefarmasian (Bertawati, 2013).

Ketidak patuhan (*non compliance*) dan ketidaksepahaman (*non concordance*) pasien dalam menjalankan terapi merupakan salah satu penyebab kegagalan terapi. Hal ini sering disebabkan karena kurangnya pengetahuan dan pemahaman pasien tentang obat dan segala sesuatu yang berhubungan dengan penggunaan obat untuk terapinya. Oleh karena, untuk mencegah penggunaan obat yang salah (*drug misuse*) dan untuk menciptakan pengetahuan dan pemahaman pasien dalam penggunaan obat yang akan berdampak pada kepatuhan pengobatan dan keberhasilan terapi maka sangat diperlukan pelayanan informasi obat untuk pasien dan keluarga melalui konseling obat (Direktorat Bina Farmasi dan Klinik dalam Yulyuswarni, 2017)

Konseling adalah suatu proses komunikasi dua arah yang sistematis antara apoteker dan pasien untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah yang berkaitan dengan obat dan pengobatan. Melalui konseling obat diharapkan pasien mendapatkan pengetahuan dan pemahaman pasien dalam penggunaan obat sehingga berdampak pada kepatuhan pengobatan dan keberhasilan dalam proses penyembuhan penyakitnya (Depkes RI, 2006). Konseling yang ideal adalah menguasai pengetahuan farmasi yang dibutuhkan pasien, tersedia ruang khusus konseling, jadwal konseling, buku literatur dan komputer (yang berisi data informasi obat dan bisa mengakses internet), telepon (tersambung kepada konsultan yang lebih ahli apabila tidak bisa menjawab pertanyaan pasien) dan catatan riwayat pengobatan pasien. Petugas kefarmasian mengakui bahwa konseling dapat meningkatkan kunjungan pasien ke apoteknya. (Sudibyo dkk, 2011). Melalui konseling, Petugas kefarmasian dapat menyelidiki kebutuhan pasien saat ini dan akan datang. Petugas kefarmasian dapat menemukan apa yang perlu diketahui oleh pasien, keterampilan apa yang perlu dikembangkan dalam diri pasien, dan masalah yang perlu diatasi. Selain itu, Petugas kefarmasian diharapkan dapat menentukan perilaku dan sikap pasien yang perlu dirubah (Rantucci dalam Adabby, 2011).

Penelitian yang dilakukan Handayani dkk, (2009) yang dilakukan di Jakarta, Yogyakarta dan Makassar menunjukkan informasi yang didapatkan oleh sebagian besar konsumen baru sebatas harga obat, cara dan aturan pakai obat. Hal ini

berarti pelayanan apotek masih berorientasi pada produk, belum berorientasi pada pasien. Padahal menurut standar pelayanan farmasi komunitas, informasi yang seharusnya didapatkan pasien antara lain khasiat obat, lama penggunaan obat, cara penyimpanan obat, efek samping yang mungkin timbul, tindakan bila ada efek samping, tindakan bila terjadi salah dosis, pantangan obat untuk penyakit tertentu dan pantangan makanan saat minum obat yang seharusnya diberikan oleh apotek dan merupakan hak pasien. Informasi yang lengkap dan jelas akan mengurangi resiko terjadinya *medication error* (Bertawati, 2013). Menurut sebuah penelitian yang dilakukan oleh Institusi Obat-obatan di Amerika, menyatakan sekitar 1,5 juta pasien mengalami *medication error* setiap tahunnya salah satu penyebabnya yaitu kurang komunikasi yang terjalin antara petugas kefarmasian dan pasien (Weise dalam Dennok, 2007). Setiap pasien memiliki hak tentang informasi obat dan sebagai konsumen kesehatan berhak atas keselamatan, keamanan dan kenyamanan terhadap pelayanan jasa kesehatan yang diterima. Dengan hak tersebut maka konsumen akan terlindungi dari praktik profesi yang mengancam keselamatan atau kesehatan (Roshana dalam Dennok, 2007).

Informasi di Apotek Bu Haji yang diberikan kepada pasien masih meliputi harga obat, cara dan aturan pakai obat, sehingga belum ada informasi yang lengkap dan jelas. Hal ini menyebabkan kegagalan terapi dalam pemberian obat kepada pasien. Oleh karena itu, untuk mengetahui kualitas pelayanan konseling yang diberikan di Apotek Bu Haji, maka dilakukan pengamatan tentang pelayanan konseling kepada konsumen.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi rumusan masalah bagaimana kepuasan pelanggan terhadap pelayanan konseling di Apotek Bu Haji ?

## **1.3 Tujuan Penulisan**

Tujuan untuk penelitian ini adalah mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan konseling di Apotek Bu Haji.

#### **1.4 Manfaat Penulisan**

Manfaat yang di harapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **A Bagi Apotek Bu Haji**

Mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan konseling di Apotek Bu Haji.

##### **B. Bagi Peneliti**

Memberikan kesempatan bagi peneliti untuk menerapkan teori-teori diperkuliahan dalam praktek lapangan, sehingga dapat mengetahui sejauh mana peneliti menerapkan teori-teori diperkuliahan secara praktis.