

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik maupun mental, spiritual dan sosial yang dapat memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi (Presiden RI, 2009). Kesehatan juga diartikan sebagai bagian terpenting dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas untuk menunjang pembangunan nasional (Lestari, 2016). Salah satu pembangunan nasional adalah mewujudkan terciptanya kesehatan masyarakat. Dalam menciptakan kesehatan dibutuhkan dukungan dari sistem pelayanan kesehatan. Salah satu penyedia pelayanan kesehatan adalah apotek.

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian yang mana digunakan sebagai tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker (Menkes RI⁴, 2017). Hal ini bertujuan agar masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan obat-obatan, serta memberikan perlindungan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan kefarmasian. Saat menjalankan pekerjaan kefarmasian, apoteker harus menerapkan standar pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional.

Pelayanan kefarmasian meliputi penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, kecepatan pelayanan, ketersediaan obat. Menurut Menkes RI³ (2016), ada bebrbagai macam pelayanan kefarmasian diantaranya adalah Pelayanan Informasi Obat (PIO). Pelayanan ini bertujuan untuk mencegah kesalahangunaan atau adanya interaksi obat yang tidak dikehendaki. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan yang bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi. Pelayanan tersebut bertujuan agar mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Standar pelayanan kefarmasian yaitu tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan Kefarmasian (Menkes RI², 2014). Pelayanan kefarmasian mempunyai peranan penting dalam mewujudkan kesehatan yang bermutu bersama dengan apoteker. Sebagian dari tenaga kesehatan

mempunyai tanggung jawab langsung kepada masyarakat dan pasien yang berhubungan dengan sediaan farmasi (Wibowo, 2018).

Informasi obat adalah kegiatan penyediaan dan pemberian informasi, rekomendasi obat yang independen, akurat, tidak bias, terkini dan komprehensif yang dilakukan oleh apoteker kepada dokter, apoteker, perawat, serta profesi kesehatan lainnya dan pasien (Menkes RI², 2014). Pelayanan farmasi tentang obat yang diberikan kepada pasien merupakan hal yang sangat penting. Hal tersebut digunakan untuk menghindari atau mencegah kesalahangunaan dan adanya interaksi obat yang tidak dikehendaki. Pemberian informasi obat kepada pasien merupakan kewajiban farmasis, baik diminta ataupun tidak diminta, sehingga membuat pasien merasa aman terhadap obat yang dikonsumsi (Lela, 2016). Berdasarkan Penelitian sebelumnya terkait Pelayanan Informasi Obat (PIO) menurut Wateh (2020); Kumorosiwi (2019); Febrianti (2021), pemberian informasi obat kepada pasien sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan berpengaruh terhadap kembalinya pasien ke apotek.

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang di harapkan. Kepuasan pasien dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke apotek yang sama. Manfaat kepuasan sendiri adalah menjamin pertumbuhan dan perkembangan perusahaan. Tingkat kepuasan dapat diukur berdasarkan lima dimensi kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas, yaitu *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) dan *Tangibility* (Bukti Fisik). Kepuasan tersebut akan tercapai bila jasa dan produk yang dipilih mampu memenuhi ataupun melebihi harapan pelanggan, karena pelayanan yang berbeda dapat memberikan dampak yang berarti bagi suatu apotek (Narendra dkk,2017). Saat ini pesaing bisnis terlalu besar, sehingga perlu mengetahui kepuasan perusahaan untuk kelangsungan hidup perusahaan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara melihat produk yang diberikan sesuai dengan nilai produk atau jasa yang ditawarkan serta kualitas

customer Service yang mana konsumen akan senang apabila mendapatkan kualitas pelayanan yang responsif dan ramah.

Apotek Berkah adalah salah satu sarana pelayanan kefarmasian kesehatan untuk masyarakat yang berlokasi di daerah peganden manyar gresik. Apotek Berkah memiliki banyak pengunjung atau konsumen dengan rata-rata setiap bulanya yaitu 468 pengunjung. Hal ini dikarenakan letak apoteknya yang strategis dan TTK yang bekerja bersikap ramah. Selama ini, di apotek belum pernah dilakukan penelitian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat. Oleh sebab itu, penulis tertarik melakukan penelitian terkait tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Berkah Peganden.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, dapat dirumuskan permasalahan bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Berkah ?

1.3 Tujuan

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Berkah .

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menerapkan ilmu dan teori yang telah di peroleh saat kuliah, dapat memberikan pengalaman, dan menambah wawasan peneliti.

2. Bagi Apotek

Mengetahui ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan oleh petugas apotek, sehingga dapat menjadi evaluasi untuk memperbaiki pelayanan kefarmasian di apotek.

3. Bagi Peneliti Lain

Digunakan sebagai refrensi atau rujukan terkait dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat.

