

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Meningkatkan kualitas kesehatan adalah salah satu cara yang bisa digunakan untuk meningkatkan kualitas hidup manusia. Kesehatan memiliki peran yang sangat signifikan dalam kehidupan manusia, karena dapat mempengaruhi kualitas hidup seseorang. Terdapat beberapa metode yang bisa diterapkan guna meningkatkan kualitas hidup, dan salah satunya adalah dengan memperbaiki dan meningkatkan kesehatan secara keseluruhan (Arifiyanti, A. L. dan Djamaludin, 2017). Terdapat berbagai pendekatan dalam usaha menjaga dan meningkatkan kesehatan, yaitu pemeliharaan kesehatan, promosi kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan. Pendekatan-pendekatan ini merupakan berbagai cara yang dapat dilakukan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan guna menjaga kesehatan dengan baik (Atta NS., 2016). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 menjelaskan bahwa terdapat berbagai jenis fasilitas pelayanan kesehatan yang umumnya ditemui oleh masyarakat, salah satunya adalah apotek (Depkes RI, 2016).

Standar Pelayanan Kefarmasian yaitu suatu set pengukuran yang digunakan untuk panduan bagi tenaga kefarmasian dalam menyediakan pelayanan kefarmasian. Salah satu contoh dari pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh tenaga apotek adalah memberikan informasi, edukasi, dan komunikasi (KIE) terkait obat kepada konsumen yang membelinya. Tujuan pemberian KIE oleh tenaga kefarmasian adalah untuk mencegah terjadinya kesalahan penggunaan obat pada konsumen dan menciptakan rasa aman serta kepercayaan konsumen terhadap obat yang dibeli. Ketika pembeli merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kefarmasian, hal ini akan meningkatkan kepuasan konsumen dan kemungkinan mereka akan kembali ke apotek untuk membeli obat.

Berdasarkan penelitian Hidayat (2014) yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) Obat Tanpa Resep Oleh Tenaga Kefarmasian di Apotek” . Mayoritas dari penelitian mengenai pelayanan obat KIE tanpa resep yang diberikan oleh tenaga farmasi di Apotek menunjukkan kecenderungan kurang efektif. Pelayanan yang diberikan cenderung hanya berfokus pada komunikasi yang ramah terhadap pasien. menunjukkan adanya kecenderungan kurang efektif. Fokus utama pelayanan tersebut hanya berpusat pada komunikasi yang ramah terhadap pasien. Item-item penilaian pelayanan KIE telah menghasilkan berbagai persentase yang berbeda. Item pertama, yaitu keramahan dalam berkomunikasi, mendapatkan persentase tertinggi sebesar 99,7%. Item kedua, yaitu kejelasan dalam berkomunikasi, memiliki persentase 85,2%. Item ketiga, yang melibatkan penyampaian nama obat, juga mendapatkan persentase yang sama, yaitu 85,2%. Namun, terdapat beberapa item dengan persentase penilaian yang rendah. Item keempat, yaitu informasi mengenai indikasi obat, hanya mendapatkan persentase 0,3%. Item kelima, yang berkaitan dengan informasi aturan pakai obat, juga mendapatkan persentase yang sama, yaitu 0,3%. Item keenam, tentang informasi dosis obat, memiliki persentase 1,7%. Item-item lainnya, seperti informasi penyimpanan obat, informasi mengenai efek samping obat, dan edukasi mengenai durasi penggunaan obat, semuanya mendapatkan persentase 0% (Glantaria, Y., Arie, 2018). Pelayanan yang berkualitas yaitu pelayanan yang mampu memenuhi kepuasan setiap pasien. Hal ini dapat dicapai dengan mengikuti standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, 25% kesembuhan pasien diharapkan dapat dicapai melalui kenyamanan dan kualitas pelayanan apotek yang baik, sementara 75% sisanya bergantung pada penggunaan obat oleh pasien.

Apotek berperan sebagai fasilitas pelayanan kefarmasian yang dipergunakan untuk praktik kefarmasian oleh apoteker. Seorang apoteker, dalam menjalankan tugasnya di bidang kefarmasian, harus mematuhi standar pelayanan kefarmasian yang ditetapkan. Tujuan dari hal ini adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, memberikan kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, dan melindungi pasien serta masyarakat dari

penggunaan obat yang tidak rasional, dengan tujuan menjaga keselamatan pasien (Yuniar & Handayani, 2016). Standar pelayanan kefarmasian ialah sebuah referensi yang digunakan untuk panduan bagi tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan dibidang kefarmasian. Pelayanan dibidang kefarmasian merupakan jenis pelayanan yang secara langsung diberikan oleh tenaga dibidang kefarmasian kepada pasien, yang melibatkan sediaan farmasi. Tujuan dari pelayanan ini adalah mampu mencapai hasil yang jelas dan meningkatkan kualitas hidup serta mutu kehidupan pasien (Tuwongena et al., 2021).

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. Dengan demikian, tingkat kepuasan pasien dapat dilihat sebagai fungsi dari kinerja yang diberikan oleh tenaga kefarmasian dan harapan yang dimiliki oleh pasien terhadap pelayanan tersebut (Abdullah dan Tantri, 2015). Komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE) adalah bentuk layanan yang diberikan kepada pasien dengan tujuan untuk memberikan informasi yang tepat dan mengedukasi mereka tentang penggunaan obat. Pelayanan ini bertujuan untuk mencegah terjadinya kesalahan penggunaan obat atau medication error. Dengan memberikan komunikasi yang efektif, informasi yang jelas, dan edukasi yang tepat, diharapkan pasien akan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang penggunaan obat dan dapat menghindari kesalahan yang mungkin terjadi) (Glantaria, Y., Arie, 2018).

Sebagai seorang farmasis, memiliki tanggung jawab terhadap keselamatan pasien ialah suatu hal yang penting. Salah satu metode untuk memastikan penggunaan obat yang benar oleh pasien adalah dengan menyampaikan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE). Ini menjadi kewajiban seorang farmasis, baik jika diminta oleh pasien maupun jika tidak, untuk secara proaktif memberikan KIE mengenai obat yang dibeli. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan rasa keamanan kepada pasien dalam hal

penggunaan obat yang akan mereka konsumsi. Melakukan ini sangat penting sebagai langkah dalam meningkatkan pelayanan komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE) guna mencapai kepuasan optimal. Oleh karena itu, apotek diharapkan untuk terus berupaya menjaga kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan KIE. Dengan menciptakan mutu layanan yang baik, diharapkan bisa meningkatkan perasaan puas dari pasien. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang dimaksud mencakup responsif (responsiveness), handal (reliability), memberikan jaminan (assurance), peduli (empathy), dan memiliki bukti fisik yang nyata (tangible) (Jayanti, 2016).

Dikarenakan masih belum ada penelitian yang dilakukan mengenai evaluasi pemberian KIE obat terhadap tingkat kepuasan konsumen di Apotek Nusa Cendana Jatirogo, maka perlu dilakukan penelitian di Apotek Nusa Cendana Jatirogo tersebut. Melalui observasi yang telah dilakukan oleh peneliti di apotek-apotek di Jatirogo, ditemukan bahwa petugas apotek kurang memberikan KIE obat kepada konsumen dengan baik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menilai apakah pelayanan KIE di Apotek Nusa Cendana Jatirogo sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 yang mengatur tentang pelayanan kefarmasian di Apotek. Pemberian Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) obat kepada konsumen memiliki kepentingan yang tinggi, karena hal tersebut memungkinkan farmasis untuk berinteraksi dengan konsumen saat memberikan informasi dan edukasi mengenai penggunaan obat. Tujuan dari pemberian KIE adalah untuk mencegah terjadinya kejadian yang tidak diharapkan, seperti medication error, dalam penggunaan obat.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dengan menyediakan informasi kepada Apotek Nusa Cendana Jatirogo tentang pelayanan KIE obat di apotek tersebut. Informasi ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan pertimbangan dalam usaha meningkatkan pelayanan KIE di Apotek Nusa Cendana Jatirogo.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan, penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Nusa Cendana setelah mendapatkan komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE) obat?

1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Nusa Cendana Jatirogo pada tahun 2023 dengan fokus pada pengukuran kualitas layanan dalam hal komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE) yang diberikan.
2. Responden yang diteliti adalah pengunjung apotek yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Nusa Cendana Kecamatan Jatirogo

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Nusa Cendana setelah diberikan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE).

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi masyarakat
Hasil penelitian ini diharapkan masyarakat dapat menambah wawasan dalam pentingnya pemberian komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) oleh tenaga farmasi yang diberikan kepada konsumen dengan tujuan konsumen dapat menggunakan obat dengan tepat
2. Bagi peneliti
 - a. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai panduan atau referensi bagi peneliti lain yang akan melanjutkan penelitian di bidang yang sama.
 - b. Penelitian ini menjadi sarana untuk meningkatkan pengetahuan dan konsep dalam bidang ilmu yang terkait.

3. Bagi instansi terkait

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi instansi terkait untuk meningkatkan tingkat pelayanan dalam memberikan KIE kepada konsumen.

4. Bagi institusi universitas

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya yang memiliki tingkat kompleksitas yang lebih tinggi.

