

BAB I

PENDULUAN

1.1. Latar Belakang

Kehidupan manusia yang menjadi salah satu faktor krusial adalah kesehatan, meskipun banyak dari masyarakat yang pada akhirnya harus menghadapi kondisi menjadi pasien, masalah yang terjadi bisa dari faktor kesehatan mental maupun. Secara umum, seorang pasien mengalami kesakitan baik secara fisik maupun mental, memerlukan pengawasan dan perawatan khusus, serta menerima masukan dan mengikuti serangkaian pengobatan yang diresepkan oleh tenaga kesehatan. Mereka dapat mencari layanan kesehatan dengan mengunjungi fasilitas medis secara langsung atau menggunakan layanan telemedicine secara online untuk konsultasi yang efektif dan efisien..

Di Indonesia, fasilitas penunjang kesehatan telah berkembang pesat, termasuk apotek yang menyediakan informasi obat sebagai bagian dari layanan kefarmasian yang mereka tawarkan. Selain apotek, layanan kefarmasian juga tersedia di pelayanan Kesehatan lainnya. Semua ini bertujuan untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang lebih mudah dijangkau dan luas bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan kesehatan mereka, baik itu informasi obat, pengobatan, maupun layanan medis lainnya.

Pelayanan kefarmasian yang disediakan oleh apotek mencakup berbagai aspek penting, di antaranya adalah memberikan informasi yang komprehensif kepada pasien saat penyerahan obat. Informasi ini mencakup cara penggunaan obat sesuai dosisnya, cara penyimpanan setelah penggunaan, durasi pengobatan, serta instruksi terkait aktivitas dan konsumsi makanan/minuman selama terapi.

Pasien yang menjalani terapi jangka panjang disarankan untuk kembali berkonsultasi dengan dokter beberapa hari sebelum obatnya habis, untuk memastikan kelangsungan terapi yang konsisten dan efektif. Hal ini penting untuk masyarakat agar pengobatan dan terapi yang sedang berjalan mendapat perbaikan dan pasien dapat memahami secara jelas tentang obat yang mereka konsumsi,

termasuk dosis dan fungsinya.

Pedoman bagi tenaga kesehatan khususnya kefarmasian memiliki standar pelayanan berperan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyediakan layanan yang memuaskan. Kepuasan pelanggan, termasuk pasien, adalah faktor kunci dalam pelayanan kesehatan, bukan hanya sebatas pemulihan dari sakit, tetapi juga dalam meningkatkan pengetahuan dan kesadaran kesehatan. Ini membuat pasien kembali ke apotek tidak hanya untuk membeli obat, tetapi juga vitamin atau untuk konsultasi dengan apoteker, menciptakan pengalaman yang positif dan memuaskan dalam penggunaan fasilitas kesehatan.

Pernyataan tersebut menekankan pentingnya apotek sebagai fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan farmasi kepada masyarakat. Kepuasan pelanggan diapresiasi sebagai parameter penting dalam menilai mutu pelayanan di apotek, sebagaimana yang sering dikaitkan dengan penilaian mutu produk atau jasa secara umum. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang luas, merata, dan berkualitas. Penelitian ini sangat relevan dalam konteks meningkatkan pelayanan yang lebih berkualitas dan jelas untuk informasi yang diterima pasien mengenai obat di apotek. Dari beberapa penelitian yang disebutkan, pentingnya pelayanan informasi obat dalam mendukung pengelolaan obat secara rasional sangat ditekankan. Kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi subjektif terhadap kualitas layanan yang diberikan, dan hal ini dapat berpengaruh besar terhadap keputusan pasien untuk tetap menggunakan layanan di apotek tersebut.

Beberapa temuan dari penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa ada aspek-aspek tertentu yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan informasi obat. Saran untuk menyediakan tempat khusus yang memungkinkan pelayanan informasi obat yang lebih baik juga merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta meningkatkan kepuasan informasi obat kepada pasien.

Penelitian yang dilakukan di Kota Bekasi ini memiliki tujuan yaitu untuk mengidentifikasi seberapa tinggi terhadap kepuasan pelayanan obat dan standar informasi pelayanan di salah satu apotek dengan pelayanan sekitar 100-120 pasien

setiap hari. Hasil dari penelitian ini akan menjadi evaluasi penting, jika ditemukan bahwa kepuasan pasien belum optimal, maka langkah-langkah perbaikan dapat segera diimplementasikan. Sebaliknya, jika kepuasan pasien sudah baik, pelayanan tersebut dapat dipertahankan dan ditingkatkan untuk mencapai standar yang lebih tinggi lagi.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berpotensi memberikan wawasan mendalam terkait pelayanan informasi obat di sarana kesehatan tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah yang ada dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan di salah satu Apotek di Kota Bekasi?
2. Bagaimana Harapan Pasien mengenai pelayanan dari informasi obat yang diberikan di salah satu apotek di kota Bekasi?

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan dari identifikasi masalah yang telah disebutkan, rumusan dari penelitian ini adalah yaitu untuk menghitung persentase kepuasan terhadap pelayanan informasi obat berdasarkan hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden di salah satu apotek di Kota Bekasi pada periode Februari hingga April 2024

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat dari kepuasan pelayanan informasi obat kepada pasien yang diberikan di Apotek di Kota Bekasi.
2. Mengetahui harapan pasien terhadap informasi obat yang telah diberikan kepada pasien di apotek di kota Bekasi

1.5. Manfaat penelitian

Penelitian yang telah dilakukan mampu menjelaskan mengenai kontribusi positif yang berhubungan dengan hasil penelitian. Manfaat yang dijelaskan antara lain :

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi Apotek untuk memperbaiki pelayanan informasi obat kepada pasien
2. Agar pasien paham dalam penggunaan obat dan cara mengkonsumsi obat
3. Meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan informasi obat di Apotek di Kota Bekasi