

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi serta pengetahuan yang semakin canggih membuat tingginya tingkat kesadaran masyarakat dalam berbagai hal terutama dalam bidang kesehatan. Hal ini merupakan upaya dalam peningkatan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen terhadap pelayanan kesehatan. Perspektif masyarakat terhadap fasilitas kesehatan telah berubah dari kebutuhan menjadi suatu pilihan. Akses kesehatan menjadikan masyarakat dapat memilih fasilitas kesehatan yang dapat memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas (Kemenkes RI, 2014).

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu bentuk pelayanan langsung yang bertanggung jawab kepada pasien atas sediaan farmasi yang diberikan dengan tujuan mencapai hasil yang pasti dan meningkatkan mutu kehidupan pasien (Kemenkes RI No.73 Tahun 2016). Oleh sebab itu pelayanan kefarmasian mempunyai peranan yang sangat penting untuk mewujudkan kesehatan bermutu, karena tenaga kefarmasian merupakan bagian dari tenaga kesehatan yang mempunyai tugas dan tanggung jawab yang sangat penting terutama dalam pemberian informasi obat yang rasional. Pelayanan kefarmasian meliputi tampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat serta kecepatan dalam pelayanan (Arimbawa Eka dkk, 2015).

Tenaga vokasi farmasi memiliki tanggung jawab, kewajiban, serta tugas yang amat penting terutama dibidang pelayanan, yaitu pelayanan informasi obat atau PIO di Apotek. Pelayanan Informasi Obat didefinisikan sebagai kegiatan penyediaan serta pemberian informasi, rekomendasi obat yang independen, akurat, tidak biasa, terkini dan komprehensif yang dilakukan oleh Apoteker kepada dokter, Apoteker, perawat, profesi kesehatan lainnya serta pasien dan pihak lain di Apotek (Permenkes, 2016).

Jika obat dikonsumsi secara tidak tepat maka akan menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan dari efek samping obat tersebut. Oleh karena itu, pemberian informasi obat haruslah disampaikan pada pasien dengan tepat dan

akurat, benar dan disampaikan dengan menyeluruh karna dari penginformasian yang diberikan akan meningkatkan kepatuhan dalam penggunaan obat serta bisa mengurangi hal-hal yang tidak diinginkan contohnya seperti efek samping dalam pengobatan. Sementara itu dari pemberian informasi obat yang benar bisa mendukung pemberian pelayanan kesehatan yang sangat baik bagi pasien, konsumen ataupun masyarakat (Zaini, 2015).

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien atau konsumen yang muncul akibat dari suatu layanan kesehatan yang diberikan pada pasien dimana pasien bisa membandingkan antara pelayanan yang diberikan dengan apa yang diharapkan, maka dari itu kepuasan pasien sangatlah bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas. Jika seorang pasien atau konsumen merasa puas dengan apa yang diberikan oleh jasa pelayanan tersebut maka sangat besar kemungkinannya untuk pasien kembali lagi dan menjadi pelanggan dalam waktu yang lama (Depy dkk, 2016).

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker yang meliputi pengadaan, penyimpanan, serta penyerahan obat kepada pasien serta memberikan penjelasan tentang cara penggunaan obat atau biasa disebut pemberian informasi obat (Kemenkes RI No 73 tahun, 2016).

Dilihat dari hasil Penelitian (Puspita dan Elmiawati), memperlihatkan bahwa pasien atau masyarakat yang membeli obat di Apotek wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang merasa puas terhadap pelayanan obat yang di berikan oleh Apotek tersebut yaitu dengan presentase sebanyak 68% pasien puas dari sebanyak 100 responden. Kepuasan konsumen mengenai pelayanan obat di Apotek adalah cerminan bentuk dari kepuasan seorang pasien atas pelayanan kefarmasian yang telah diberikan pelayanan obat swamedikasi atau pengobatan sendiri maupun obat dengan resep dokter. Karena kepuasan pasien dapat menarik pasien tersebut untuk berlangganan ke Apotek serta menarik menjadi promosi konsumen lainnya dan akan memiliki nilai positif untuk usaha Apotek (Puspita dan Elmiawati.2017).

Apotek Komunitas Sehat Permata merupakan apotek swasta yang melayani penjualan obat bebas, obat bebas terbatas, obat dengan resep dokter, serta

beberapa dari alat kesehatan dan BMHP. Satu-satunya apotek yang banyak diminati oleh masyarakat di lingkungan tersebut dari beberapa apotek lainnya. Kenyataannya apabila masyarakat yang berobat semakin banyak maka pelayanan informasi obat yang di berikan keefektifannya akan semakin berkurang sehingga banyak pasien atau konsumen yang tidak begitu paham terhadap penggunaan obat yang akan digunakan dengan baik dan benar.

Berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut maka peneliti berpendapat bahwa pentingnya terhadap kepuasan, maka peneliti tertarik untuk dilakukannya penelitian tentang pelayanan informasi obat di Apotek Komunitas Sehat Permata.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat ditarik rumusan masalahnya yaitu bagaimana gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan oleh Tenaga Vokasi Farmasi di Apotek Komunitas Sehat Permata?

1.3 Batasan Masalah

1. Variabel penelitian ini adalah Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan informasi obat.
2. Tingkat kepuasan konsumen hanya konsumen yang membeli obat dan dinilai dari pelayanan informasi obat yang diberikan oleh Tenaga Vokasi Farmasi.
3. Konsumen disini hanya yang membeli obat di apotek.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan mengetahui gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan oleh Tenaga Vokasi Farmasi di Apotek Komunitas Sehat Permata.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat bagi apotek

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat, arahan serta masukan bagi Apotek Komunitas Sehat Permata dalam memberikan pelayanan informasi obat serta penggunaan obat secara tepat dan objektif.

1.5.2 Manfaat bagi pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi salah satu referensi di perpustakaan Universitas Bhakti Kencana Bandung.

1.5.3 Bagi tenaga kefarmasian

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi tambahan pengetahuan dan wawasan peneliti mengenai Kepuasan konsumen Terhadap Pelayanan Informasi Obat oleh Tenaga Vokasi Farmasi.

1.5.4 Bagi peneliti

Menambah pengetahuan bagi penulis maupun pembaca tentang Kepuasan konsumen Terhadap Pelayanan Informasi Obat oleh Tenaga Vokasi Farmasi.