

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan untuk melakukan pekerjaan kefarmasian dan menyalurkan perbekalan farmasi kepada masyarakat. Dalam melakukan kegiatan pelayanan kesehatan, apotek melakukan berbagai pekerjaan kefarmasian termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengadaan, penyimpanan, distribusi obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter dan pelayanan informasi obat (Hartini dan Sulasmono, 2010). Kegiatan yang terdapat di apotek dikelola oleh seorang Apoteker Penanggung Jawab Apotek (APA), yang bertanggungjawab atas seluruh pekerjaan kefarmasian. Agar kegiatan kefarmasian berjalan dengan baik Apoteker Penanggung Jawab Apotek dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh Tenaga Teknis Kefarmasian, yaitu Sarjana Farmasi, Ahli Madya Farmasi dan Analis Farmasi.

Kemajuan perkembangan apotek saat ini mengalami perubahan besar dimana apotek berada dalam suasana global dan kompetitif. Apotek sebagai sarana pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu mempertahankan mutunya dengan memberikan pelayanan kefarmasian yang sesuai dengan harapan masyarakat sebagai penerima jasa dapat merasa puas (Manurung, 2010).

Pelayanan kefarmasian yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai tingkat kepuasan

pasien atau konsumen, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan, karena 25% kesembuhan pasien diharapkan diperoleh dari kenyamanan serta baiknya pelayanan apotek, sedangkan 75% berasal dari obat yang digunakan pasien (Manurung, 2010). Salah satu bentuk pelayanan kefarmasian di apotek yang dilakukan oleh tenaga kefarmasian adalah pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE).

Idealnya seorang tenaga kefarmasian baik diminta ataupun tidak harus selalu aktif melaksanakan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) mengenai obat sehingga tujuan terapi pengobatan dapat tercapai dengan baik dan akan membuat pasien merasa aman dengan obat yang dibeli (Susyanty dan Hayanti, 2007). Pentingnya pelayanan KIE bertujuan agar penyampaian informasi dan edukasi mengenai obat dapat mencegah terjadinya *medication error* (kejadian yang tidak diharapkan) dalam menggunakan obat karena sudah menjadi tanggungjawab seorang tenaga kefarmasian terhadap keselamatan pasiennya.

Apotek Prima Madiun merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam kegiatan distribusi obat kepada masyarakat, terutama bagi pasien resep. Salah satu faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian adalah pelayanan KIE. Pelayanan KIE kepada pasien resep yang diberikan di Apotek Prima diharapkan akan memberikan penilaian yang positif. Pasien yang

merasa puas dengan jasa pelayanan yang diterimanya akan mempunyai kecerendungan yang besar untuk menggunakan kembali jasa yang ditawarkan oleh pemberi jasa tersebut dimasa yang akan datang.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan pasien terhadap pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) obat dengan resep oleh Tenaga Kefarmasian di Apotek Prima Madiun”.

### **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) obat dengan resep oleh Tenaga Kefarmasian di Apotek Prima Madiun ?

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, agar masalah yang diteliti tidak meluas maka perlu diadakan pembatasan masalah. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) obat dengan resep oleh tenaga kefarmasian di Apotek Prima Madiun.

### **D. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) obat dengan resep oleh Tenaga Kefarmasian di Apotek Prima Madiun.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan rujukan bagi mahasiswa untuk mengetahui pentingnya pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) obat dengan resep oleh Tenaga Kefarmasian di Apotek.

### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh Tenaga Kefarmasian di Apotek Prima sebagai bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kepuasan pasien terkait mutu pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) obat dengan resep.