

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan apotek saat ini telah bergeser orientasi dari *drug oriented* menjadi *patient oriented* dengan berasaskan *pharmaceutical care*. Kegiatan pelayanan farmasi yang awalnya hanya berfokus pada pengelolaan obat diubah menjadi pelayanan menyeluruh yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Salah satu kegiatan pelayanan kefarmasian yang mengacu pada konsep *pharmaceutical care* secara nyata dapat dilihat dari kualitas pelayanan informasi obat di apotek. Obat merupakan produk khusus yang memerlukan keamanan yang tinggi bagi pemakainya, sehingga pasien sebagai pengguna obat perlu dibekali informasi yang memadai tentang obat yang dikonsumsi. Farmasis perlu meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilakunya agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah pemberian informasi obat dan konseling kepada pasien yang membutuhkan. Farmasis harus memahami dan menyadari kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan dan penggunaan obat yang tidak rasional selama proses pelayanan (Depkes RI, 2004).

Salah satu faktor penentu keberhasilan pelayanan kefarmasian adalah penggunaan obat yang rasional. Kriteria penggunaan obat yang rasional adalah tepat obat, tepat indikasi, aman, murah, tepat dosis, tepat cara pakai, dan pasien

patuh serta terikat pada tindakan yang dilakukan untuk kepentingannya (Satibi, dkk., 2016). Pasien belum semuanya tahu dan sadar akan apa yang harus dilakukan tentang obat-obatnya juga merupakan faktor utama terjadinya kesalahan penggunaan obat (*medication error*). Kesalahan penggunaan dan interaksi obat yang tidak dikehendaki, dapat dicegah dengan pemberian informasi obat kepada pasien. Pelayanan informasi dan konsultasi obat di apotek saat ini masih belum banyak dipraktekkan. Beberapa apotek yang telah mempraktekkannya pun kemungkinan masih belum optimal. Pada kenyataannya pemberian pelayanan informasi dan konsultasi obat di apotek, dapat menarik minat konsumen terhadap pembelian obat di apotek tersebut. Apotek diharapkan dapat memberikan pelayanan yang prima kepada pasien sesuai dengan standar kompetensi (Handayani, dkk., 2006).

Pemberian pelayanan informasi dan konsultasi obat non resep di apotek merupakan suatu tindakan pengobatan sendiri atau swamedikasi yang sering dilakukan oleh pasien dalam mengobati penyakit yang sedang dideritanya tanpa terlebih dahulu melakukan konsultasi kepada dokter. Swamedikasi biasanya dilakukan untuk mengatasi keluhan-keluhan penyakit ringan yang banyak dialami oleh masyarakat seperti demam, batuk, flu, diare, dan maag (Depkes RI, 2010). Hasil survei sosial ekonomi nasional pada tahun 2014 menunjukkan bahwa presentase penduduk yang melakukan swamedikasi atau pengobatan sendiri akibat keluhan yang dialami sebesar 61,05%. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku swamedikasi di Indonesia masih cukup besar (BPS, 2016). Alasan masyarakat Indonesia melakukan swamedikasi atau pereseapan sendiri karena penyakit dianggap ringan sebanyak

(46%), harga obat yang relatif murah sebanyak (16%), dan obat mudah diperoleh sebanyak (9%) (Katajaya, dkk., 2011).

Penelitian yang telah dilakukan oleh Aminarni (2012) mengenai studi kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di apotek Perdos Farma Makassar, sampel yang digunakan sebanyak 30 responden dan didapatkan hasil persentase skor sebanyak 67.3% responden menyatakan (selalu) mendapatkan informasi obat, 24,3% responden menyatakan (kadang) mendapatkan informasi obat, dan 2,7% responden menyatakan (tidak pernah) mendapatkan informasi obat. Dari hasil keseluruhan perhitungan skor kepuasan konsumen terhadap pelayanan informasi obat di apotek Perdos Farma Makassar diperoleh 86,5% hasil tersebut termasuk dalam kategori puas, sehingga dapat diketahui bahwa masih ada konsumen yang merasa tidak puas dengan pemberian informasi obat di apotek Perdos Farma Makassar. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa pemberian informasi obat ini penting bagi konsumen, karena kurangnya pengetahuan pasien terhadap obat yang digunakan, dalam melakukan pemberian informasi obat yang bermutu mengharuskan petugas apotek tidak hanya melaksanakan kewajibannya melayani dan memberikan obat yang dibutuhkan oleh pasien saja tetapi perlu juga memperhatikan kebutuhan pemberian informasi obat yang sesuai untuk menunjang pengelolaan dan penggunaan obat secara rasional.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan kepada pasien bahwa pemberian informasi obat sudah diberikan namun, terkadang informasi yang diberikan oleh petugas belum lengkap. Pada saat penyerahan obat terkadang petugas

hanya menjelaskan aturan minum saja sehingga pernah terjadi kasus, yaitu adanya pasien yang kembali lagi ke apotek untuk menanyakan mengenai cara minum dan waktu minum obat yang telah dibelinya. Kasus-kasus tersebut biasa terjadi pada pembelian obat maag yang seharusnya dikunyah dan dikonsumsi pada saat lambung dalam keadaan kosong. Kurangnya pengetahuan dan ketanggapan dari pihak apotek mengenai pemberian informasi obat kepada pasien menyebabkan penurunan efektivitas obat serta menyebabkan penyembuhan penyakit pasien menjadi lebih lama. Di apotek Berkah Sehat ini juga sebelumnya belum pernah melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat non resep, sehingga peneliti merasa perlu mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pemberian informasi obat non resep yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat non resep di apotek Berkah Sehat Madiun”. Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak apotek untuk meningkatkan mutu pelayanan guna menunjang pelayanan kesehatan di apotek Berkah Sehat, sehingga dapat melaksanakan peran dan fungsinya dengan baik untuk kepentingan dan kesejahteraan pasien.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat non resep di apotek Berkah Sehat Madiun?”

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat non resep di apotek Berkah Sehat Madiun

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat yang baik dan benar supaya tidak terjadi penggunaan obat yang tidak rasional.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan informasi obat di apotek dan melindungi masyarakat dari pelayanan yang tidak profesional.