

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Apotek merupakan salah satu sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kefarmasian (Permenkes, 2016). Fungsi apotek adalah sebagai sarana farmasi yang melaksanakan peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran dan penyerahan obat atau bahan obat dan sebagai sarana pelayanan kefarmasian yang diperlukan masyarakat secara meluas dan merata (Hartini Y, 2009).

Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab seorang tenaga farmasis kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Supardi *et al.*, 2020). Sistem pelayanan kefarmasian saat ini telah berubah dari pelayanan obat menjadi pelayanan pasien yang mengacu pada asuhan kefarmasian (Mayefis *et al.*, 2015). Kegiatan pelayanan kefarmasian awalnya hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi, tetapi sekarang berkembang menjadi pelayanan yang menyeluruh dengan tujuan membantu pasien mendapatkan asuhan kefarmasian secara keseluruhan (Musyarofah *et al.*, 2021). Tenaga farmasis dalam menjalankan pelayanan kefarmasian, bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin

kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (Anonim, 2009).

Standar Pelayanan Kefarmasian merupakan pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Standar pelayanan kefarmasian di apotek meliputi pengelolaan sediaan farmasi dan pelayanan farmasi klinik. Aspek yang diatur dalam pelayanan farmasi klinik salah satu nya adalah pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) obat atau *dispensing* (Permenkes, 2016).

Pelayanan KIE adalah salah satu tugas dan tanggung jawab tenaga farmasis untuk memberikan informasi dan edukasi kepada pasien tentang pengobatan yang diberikan guna meningkatkan keberhasilan terapi pengobatan (Soraya *et al.*, 2022). Pelayanan KIE bertujuan untuk mencegah terjadinya kesalahan penggunaan obat atau *medication error*, memberikan komunikasi yang efektif, informasi yang jelas, dan edukasi yang tepat. Tenaga farmasis mempunyai peran yang sangat penting dalam mendukung pengobatan yang rasional yaitu pasien mendapatkan efek terapi yang maksimal dan seminimal mungkin mendapatkan efek yang tidak diinginkan. Namun, untuk mencapai hal tersebut, tidak cukup jika hanya memberikan informasi tentang cara penggunaan obat yang benar. Penjelasan mengenai cara penyimpanan, pengelolaan, serta cara pembuangan obat jika sudah tidak diperlukan juga perlu untuk mencapai pengobatan yang rasional (Savira *et al.*, 2020).

Tenaga farmasis diharapkan dapat memberikan pasien pemahaman yang lebih baik tentang penggunaan obat dan dapat menghindari kesalahan yang mungkin terjadi (Maf'ula *et al.*, 2023). Peran dan tanggung jawab bila dijalankan dengan benar, akan membentuk suatu penilaian oleh pasien. Salah satu bentuk penilaian tersebut dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien yang dapat dijadikan sebagai indikator dalam evaluasi mutu pelayanan (Mayefis *et al.*, 2015) Pasien yang merasa puas dengan layanan yang diterima cenderung untuk menjaga hubungan yang positif dengan fasilitas kesehatan tersebut, serta berperan dalam meningkatkan kesehatannya (Langi *et al.*, 2023). Oleh karena itu, sangat penting untuk memahami tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di fasilitas kesehatan.

Kepuasan merupakan suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan terhadap sebuah produk dan jasa, sesuai atau terpenuhi (Siregar, 2021). Analisis kepuasan pasien dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yakni tampilan (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Biyanda *et al.*, 2017).

Penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) obat telah banyak dilakukan di berbagai fasilitas kesehatan. Penelitian oleh Sundalangi et al. (2024) yang dilakukan di Puskesmas Tatelu menunjukkan bahwa aspek informasi, terutama mengenai efek samping obat, masih belum memuaskan bagi sebagian responden. Sementara itu, Mirawati dan Rusmana (2022) mengevaluasi pelayanan KIE swamedikasi di Apotek Cicaheum Farma Bandung dan menemukan bahwa sebagian besar pasien belum memperoleh informasi yang memadai terkait aturan pakai, cara pakai, efek samping, dan penyimpanan obat. Penelitian lain oleh Utami dan Cholisoh (2017) di Apotek Kabupaten Rembang menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan terhadap lima pasien di Apotek Sidowayah Farma Klaten pada bulan Mei menunjukkan bahwa 60% pasien merasa tidak puas, dan hanya 40% yang merasa puas terhadap pelayanan komunikasi, informasi, dan Edukasi (KIE) obat. Ketidakpuasan ini terkait dengan kurangnya informasi mengenai efek samping obat, serta penyimpanan obat. Hasil studi pendahuluan ini menunjukkan perlunya dilakukan penelitian lebih lanjut untuk memastikan tingkat kepuasan pasien secara lebih menyeluruh dan mendalam.

Mengingat pentingnya KIE dalam menunjang kepatuhan dan keamanan penggunaan obat, serta belum adanya data terkait tingkat kepuasan pasien di Apotek ini, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian di Apotek Sidowayah Farma Klaten.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pemberian KIE di Apotek Sidowayah Farma Klaten?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian KIE di apotek Sidowayah Farma Klaten

2. Tujuan khusus

- a. Penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik pasien yang meliputi umur, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan jenis kelamin.
- b. Penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan tentang tingkat kepuasan berdasarkan umur.
- c. Penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan tentang tingkat kepuasan berdasarkan tingkat pendidikan.

- d. Penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan tentang tingkat kepuasan berdasarkan pekerjaan
- e. Penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan tentang Tingkat kepuasan berdasarkan jenis kelamin

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Apotek

Hasil penelitian dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi bagi Apotek Sidowayah Farma dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian terutama KIE menjadi lebih baik lagi kedepannya.

2. Bagi tenaga farmasis

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan masukkan dalam upaya meningkatkan pelayanan KIE sebagai petugas kefarmasian.

3. Bagi Masyarakat/pasien

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan informasi bagi masyarakat/pasien mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE di apotek.

4. Bagi peneliti

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai sumber informasi yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian KIE yang sesuai dengan standar di apotek dan sebagai referensi dan literatur bagi peneliti lain yang berminat dalam penelitian tentang tingkat kepuasan

terhadap pemberian KIE di Apotek.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian ini berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pemberian Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) di Apotek di Sidowayah Farma Klaten”. Penelitian ini belum pernah diteliti secara spesifik pada lokasi dan subjek yang sama oleh peneliti sebelumnya. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini dan dijadikan perbandingan :

1. Penelitian oleh (Sundalangi *et al.*, 2024) berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi Obat di Puskesmas Tatelu Kabupaten Minahasa”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Hasilnya menunjukkan bahwa aspek informasi menjadi komponen dengan kepuasan terendah, khususnya terkait efek samping obat. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada lokasi dan metode pengolahan data, di mana penelitian Sundalangi dilakukan di puskesmas, bukan di apotek.
2. Penelitian oleh Mirawati & Rusmana (2022) yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi Swamedikasi Obat Terhadap Pasien di Apotek Cicaheum Farma Kota Bandung”.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif evaluatif dengan teknik observasi dan checklist. Hasilnya menunjukkan sebagian besar pasien belum menerima pelayanan KIE yang efektif, terutama pada informasi efek samping dan cara penyimpanan obat. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada metode pengumpulan data dan metode penelitian.

3. Penelitian oleh Utami & Cholisoh (2017) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kabupaten Rembang”.

Metode yang digunakan adalah survei dengan pendekatan *cross sectional*. Analisis data menggunakan *person correlation* menunjukkan tidak ada hubungan signifikan antara kepuasan pasien dengan pelayanan kefarmasian. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada teknik pengolahan data, dan jenis analisis data

