

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dengan seiring berkembangnya zaman yang semakin modern ini membuat persaingan dalam dunia farmasi terlebihnya apotek semakin meningkat. Hal ini dikarenakan jumlah konsumen atau pasien yang juga semakin meningkat. Banyak faktor yang membuat apotek tersebut ramai dengan pasien yaitu dikarenakan apotek tersebut mempunyai area parkir yang luas, tempat yang strategis, obat yang tersedia lebih lengkap, harga terjangkau, dan pelayanan yang baik.

Dari beberapa faktor yang dapat mempengaruhi jumlah pasien yang datang ke apotek salah satunya adalah pelayanan. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan tentang informasi obat yang diberikan oleh farmasis kepada pasien yang membeli obat dengan menggunakan resep maupun tanpa menggunakan resep (Permenkes, 2016). Pelayanan informasi obat mencakup informasi obat tentang cara penggunaan, efek samping, indikasi, dan kontra indikasi obat. Sehingga membuat pelayanan informasi obat perlu diberikan kepada pasien. Namun tidak semua informasi tersebut diberikan kepada pasien, yaitu tergantung dari jenis obat yang dibeli atau diambil. Pelayanan informasi obat yang sering diberikan adalah tentang cara penggunaan dan indikasinya sedangkan untuk efek samping dan kontra indikasi akan disampaikan informasinya apabila jenis obat yang dibelinya mempunyai efek samping dan kontra indikasi yang kurang diketahui pasien.

Pelayanan informasi obat sudah diatur dalam PERMENKES RI nomor 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Menurut PERMENKES tersebut pelayanan informasi obat yang diperlukan pasien meliputi

nama obat yang diterima pasien, cara pakai obat tersebut, efek samping, kontra indikasi, dan cara penyimpanan obat tersebut. Pelayanan informasi obat tidak hanya diberikan secara lisan saja kepada pasien namun juga bisa diberikan secara tulisan, membuat brosur atau leaflet, bahkan juga bisa diberikan secara penyuluhan kepada masyarakat umum atau profesi lain.

Apotek Buring Farma merupakan salah satu apotek di kota Malang yang melakukan kerja sama dengan beberapa dokter. Dokter yang telah melakukan kerja sama dengan Apotek Buring Farma adalah dokter umum dan dokter gigi. Dokter umum dan dokter gigi tersebut membuka praktek di dalam Apotek Buring Farma. Oleh karena itu, pasien dari dokter tersebut menebus obat yang telah diresepkan di apotek ini. Isi resep obat yang diberikan dokter kepada pasien lebih banyak yang menggunakan obat bebas. Walaupun obat yang digunakan merupakan obat bebas namun petugas di apotek juga harus memberikan pelayanan informasi obat kepada pasien. Karena kebanyakan dokter hanya memberikan informasi tentang cara penggunaan dan dosis saja. Sehingga petugas apotek bisa menambah informasi obat yang diberikan oleh dokter kepada pasien meliputi nama obat, komposisi obat tersebut, aturan pakai atau cara penggunaan, kegunaan atau indikasi yang diberikan oleh obat, efek samping yang ditimbulkan dari obat, dan cara penyimpanan yang baik dan tepat untuk obat. Penelitian ini dilakukan karena di Apotek Buring Farma ini setiap petugas farmasi yang memberikan pelayanan informasi obat masing-masing petugasnya berbeda sehingga penelitian ini ditujukan untuk melihat kepuasan pasien yang diberikan pelayanan oleh petugas farmasi yang berbeda kepada pasien yang membeli obat dengan menggunakan resep. Karena setiap petugas farmasi dalam memberikan pelayanan informasi obat berbeda-beda. Ada

petugas farmasi yang memberikan informasi secara jelas dan lengkap namun ada beberapa petugas yang memberikan informasinya tidak terlalu lengkap yang pelaksanaan SOPnya tidak tepat. Penelitian ini dikhususkan untuk pasien dengan menggunakan resep karena pasien yang tanpa resep sudah memahami dan mengetahui tentang obat yang dibelinya. Pasien yang membeli obat tanpa resep biasanya pasien tersebut sudah pernah memakai obat tersebut sehingga pasien sudah mempunyai gambaran tentang obat tersebut.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Buring Farma?

## **1.3 Tujuan Masalah**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Buring Farma.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk mengetahui pentingnya dilaksanakan pelayanan informasi obat kepada pasien yang membeli obat dengan resep dokter. Dan sebagai sarana informasi bagi Apotek Buring Farma untuk mengevaluasi pelayanan informasi obat yang telah dilakukan oleh petugas apotek dan hasil evaluasi dapat digunakan pemilik Apotek Buring Farma untuk perubahan langkah-langkah selanjutnya.

### **1.5 Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini adalah mendeskripsikan bagaimana tingkat kepuasan pasien setelah menerima pelayanan informasi obat yang diberikan oleh tenaga farmasis yang berada di apotek. Keterbatasan penelitian ini adalah peneliti tidak bisa menjamin kejujuran pasien dalam pengisian kuesioner. Peneliti juga tidak bisa menjamin keseriusan pasien dalam melakukan pengisian kuesioner.

### **1.6 Definisi Istilah**

1. Pelayanan informasi obat adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh apoteker atau tenaga farmasis yang bertujuan untuk memberikan informasi tentang obat kepada pasien.
2. Kepuasan adalah perasaan senang yang dirasakan oleh pasien atau konsumen karena sudah mendapatkan pelayanan yang sangat baik.
3. Apotek adalah tempat pasien membeli obat dengan menggunakan resep, tanpa resep, alat kesehatan dan kosmetik.
4. Pasien adalah orang yang sedang sakit atau menderita suatu penyakit atau keluarga dari orang yang sedang sakit yang membutuhkan perawatan atau pelayanan dari petugas kesehatan