

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam bidang kefarmasian yang begitu meningkat pesat, menciptakan tingginya kesadaran masyarakat dalam meningkatkan kesehatannya, dimana seorang apoteker ternyata juga dituntut untuk meningkatkan kecakapan dalam pelayanan kefarmasian. Kecakapan dalam pelayanan kefarmasian dapat berupa kepatuhan, keterampilan, dan perilaku dalam berinteraksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut dapat diciptakan melalui konseling obat. Konseling obat adalah suatu kegiatan pemberian nasihat atau saran terkait terapi obat yang diberikan oleh Apoteker sebagai konselor kepada pasien atau keluarga pasien. Konseling obat mengacu pada pemberian informasi secara lisan atau bisa dalam bentuk tertulis yang diberikan langsung kepada pasien atau keluarga pasien yang mengarah pada penggunaan obat, efek samping obat, penyimpanan obat, dan modifikasi *lifestyle*.

Tujuan pemberian konseling obat kepada pasien adalah untuk mengoptimalkan hasil terapi, mengurangi risiko terjadinya reaksi obat yang tidak diinginkan, meningkatkan *cost-effectiveness* bagi pasien, dan meningkatkan keamanan penggunaan obat (*patient safety*) (Lutfiyati dkk, 2016). Melalui konseling obat, apoteker dapat mengidentifikasi masalah terkait obat yang salah, meningkatkan pengetahuan pasien tentang penggunaan obat

yang tepat, dan meningkatkan kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian (Chandra A. dkk, 2013).

Meskipun sudah diamanatkan secara hukum bahwa profesi Apoteker wajib memberikan konseling obat kepada setiap pasien, namun Apoteker sering gagal untuk menawarkan konseling obat, hal tersebut dibuktikan oleh Yang (2016) di Korea Selatan, bahwa tingkat kepuasan pasien dengan konseling pengobatan yang diberikan oleh Apoteker adalah 31,1%, padahal kepuasan pasien terhadap konseling obat dianggap sebagai salah satu indikator penting untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan dan dapat menggambarkan harapan atau nilai-nilai untuk perbaikan kedepannya (Hasan dkk, 2013).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014, “Pelayanan farmasi klinik salah satunya meliputi konseling obat”, yang mana hal tersebut sebenarnya tanggung jawab seorang Apoteker. Peran apoteker sangat penting dalam menjalankan konseling obat sesuai standar yang tidak hanya berorientasi pada *drug oriented* tetapi juga pada *patient oriented*. Kurangnya kesadaran Apoteker untuk melakukan konseling obat dapat mempengaruhi rendahnya pengetahuan pasien tentang penyakit dan terapi obat yang didapat, mempengaruhi perilaku pasien dalam menjalankan terapi obat contohnya ketidakpatuhan mengkonsumsi obat, dan mempengaruhi kualitas hidup pasien (Neswita dkk, 2016). Hal tersebut telah dibuktikan pada penelitian Poudel (2009) di Nepal mengenai konseling obat terhadap apoteker komunitas yang mana menunjukkan hasil 56,67 % (n=34) percaya bahwa

konseling obat sangat diperlukan sebagai tugas apoteker dan 48,33 % (n=29) menyatakan bahwa konseling dapat meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan.

Dalam penelitian ini membandingkan tingkat kepuasan pasien di Apotek dan Puskesmas, karena Apotek dan puskesmas merupakan sarana untuk mendapatkan obat yang dapat dituju oleh masyarakat. Menurut penelitian Helni (2015) di Apotek Kota Jambi, pasien mengeluhkan kurang tanggapnya pelayanan kefarmasian yang diukur dari kecepatan waktu pelayanan dan ada beberapa Apotek di tempat tersebut yang belum memiliki tempat pemberian informasi atau konseling obat yang mana mengakibatkan pemberian informasi bersifat satu arah.

Bertawati (2013) mendapatkan hasil penelitian di Apotek Kecamatan Adiwerna Kota Tegal yaitu 73,3% pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan apoteker di Apotek, penilaian tersebut meliputi pengetahuan Apoteker dalam memberi konseling obat, keterampilan, dan perilaku Apoteker. Selain itu, pasien di Puskesmas Surabaya Utara menyatakan kurang puas dengan pelayanan kefarmasian yang diperoleh. Ketidakpuasan tersebut karena lamanya waktu pelayanan obat non racikan dan racikan, sehingga dapat mempengaruhi pemberian waktu konseling pengobatan (Hayaza, Y., 2013).

Dari data di atas, sangat jelas dibutuhkan penilaian keseluruhan kualitas konseling obat baik di Apotek maupun di Puskesmas yang hingga saat ini belum ada penelitian yang dilakukan untuk mengukur dan membandingkan kepuasan dengan konseling obat antara pasien di Apotek dan di Puskesmas

yang diberikan oleh Apoteker komunitas di Indonesia. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang tingkat kepuasan pasien terhadap konseling obat yang diberikan oleh Apoteker Komunitas di Indonesia, dimana penelitian ini akan memberikan data dasar dan bukti yang kuat untuk meningkatkan kualitas konseling obat oleh Apoteker Komunitas.

1.2. Rumusan Masalah

Apakah ada perbedaan tingkat kepuasan pasien di Apotek dan di Puskesmas terhadap konseling obat yang diberikan oleh Apoteker Komunitas di Indonesia?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan pasien di Apotek dan di Puskesmas terhadap konseling obat yang diberikan oleh Apoteker Komunitas di Indonesia.

1.3.2. Tujuan Khusus

Membandingkan tingkat kepuasan pasien di Apotek dan di Puskesmas terhadap konseling obat yang diberikan oleh Apoteker Komunitas di Indonesia.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi pendukung untuk penelitian selanjutnya yang berminat melakukan penelitian tentang kepuasan konseling obat.

1.4.2. Manfaat Praktis

a. Bagi Apoteker

Membantu dalam meningkatkan kualitas konseling obat guna mencapai terapi yang diharapkan, membantu memperkenalkan kembali profesi apoteker kepada masyarakat, dan meningkatkan kesadaran apoteker mengenai kewajiban untuk melakukan konseling obat kepada pasien.

b. Bagi Pasien

Dapat lebih memahami peran apoteker untuk masyarakat, memahami hak pasien untuk mendapatkan konseling obat dari apoteker, dan dapat membantu meningkatkan kualitas hidup pasien melalui konseling obat.