

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan kefarmasian menjadi dampak yang cukup besar dari pandemi COVID-19. Sebagian besar apotek telah menerapkan langkah kebersihan tambahan dan perubahan prosedur yang bertujuan untuk meminimalkan durasi pertemuan pasien. Untuk mengimbangi konseling di apotek, apoteker menyediakan materi informasi online, seperti video edukasi. Pelayanan jarak jauh atau telefarmasi selama pandemi COVID-19 dalam memberikan edukasi pasien di apotek sangat terbatas. Pemberian informasi yang jelas dalam menunjukkan bagaimana menggunakan obat sangat penting untuk pasien. Apoteker menekankan untuk melanjutkan tindakan yang telah diterapkan, seperti menggunakan layar plastik di konter apotek. Hal ini menyebabkan peningkatan jarak antara pasien dan staf apotek, yang akan mengurangi interaksi pasien dengan tenaga kefarmasian, sehingga akan mengurangi resiko infeksi dan hal ini penting untuk mendukung apoteker dalam penggunaan perawatan telefarmasi dan mengatasi masalah dari pasien (Koster, et al., 2020).

Apoteker juga dituntut untuk meningkatkan kecakapan dalam pelayanan kefarmasian. Kecakapan pelayanan kefarmasian berupa kepatuhan, keterampilan,

dan perilaku dalam berinteraksi langsung dengan pasien, namun apoteker mengalami kesulitan dalam melakukan pelayanan kefarmasian dengan baik hal tersebut dibuktikan oleh Yang (2016) di Korea Selatan, bahwa tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian oleh Apoteker hanya 31,1% padahal kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dianggap salah satu indikator penting untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan dan dapat menggambarkan harapan atau nilai-nilai untuk perbaikan kedepannya (Hasan, dkk, 2013).

Peran apoteker sangat penting dalam menjalankan pelayanan kefarmasian sesuai dengan standar yang tidak sekedar berorientasi pada *drug oriented* tetapi juga *patient oriented*. Kurangnya kesadaran Apoteker untuk melakukan pelayanan kefarmasian dengan baik terutama dalam konseling obat dapat mempengaruhi rendahnya pengetahuan pasien tentang penyakit dan terapi obat yang didapat dan juga dapat mempengaruhi perilaku pasien dalam ketidakpatuhan mengkonsumsi obat dan kualitas hidup pasien, hal ini dibuktikan pada penelitian Poudel (2009) di Nepal mengenai pelayanan kefarmasian mengenai konseling obat menunjukkan hasil 56,67% percaya bahwa pelayanan konseling obat sangat penting dilakukan dan 48,33% menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian yang baik dapat meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan.

Di Indonesia pelayanan kefarmasian berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Kurniawan, (2012) menunjukkan bahwa 86,7% pasien merasa puas bila mendapatkan kemudahan dalam pelayanan, tetapi layanan kefarmasian di apotek

saat ini belum optimal dan saat ini masih belum banyak dipraktekkan. Pada tahun 2009 penelitian yang dilakukan oleh Ginting, pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian sebesar 47,63%. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ismail, A (2018) tentang pelaksanaan pelayanan kefarmasian di apotek sesuai dengan standar baru dilakukan sebesar 94%. Fakta mengidentifikasi bahwa pelayanan kefarmasian di Apotek belum optimal, begitu juga di kota Semarang. Nilai skor pelayanan kefarmasian di apotek kabupaten semarang didapatkan: 6 apotek mempunyai skor 20-60 (kurang puas), 4 apotek mempunyai skor 61-80 (cukup puas) dan tidak ada apotek yang mempunyai skor 81-100 (puas) ketidakpuasan tersebut dikarenakan kurangnya pengetahuan apoteker dalam memberikan konseling obat, kurangnya keterampilan dan perilaku apoteker serta pengetahuan petunjuk teknis (Juknis) belum memadai, belum adanya SOP/Protap, kurangnya sosialisasi dan pembinaan yang sesuai dari Dinas Kesehatan dan IAI Kota Semarang (Cahyono, 2015).

Penelitian yang dilakukan oleh Putri, V (2018) terhadap pelayanan kefarmasian di Kota Malang rata-rata 55%-64% yang berarti kurang puas. Penelitian yang dilakukan Dianita, P (2017) di kecamatan Mertoyudan sebesar 58,81% kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang artinya kurang puas pelayanan kefarmasian yang dilakukan petugas apotek di wilayah kabupaten Magelang belum melaksanakan praktek kefarmasian dengan baik dan belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Hasil penelitian yang didapatkan Della dkk (2015) dan Sari, P (2017) Kepuasan pasien di Apotek Kota Tegal memiliki

rata-rata 53,3% yang berarti pasien kurang puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh tenaga kefarmasian di Apotek Kota Tegal. Penelitian yang dilakukan oleh Kumorosiwi (2019) di Apotek Kabupaten Magetan kepuasan pasien memiliki rata-rata 61,3% yang berarti kurang puas.

Dari data di atas sangat jelas dibutuhkan penilaian keseluruhan kualitas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek khususnya di wilayah Kota Semarang. Dikarenakan belum ada penelitian mengenai kepuasan pasien di apotek kota Semarang selama pandemi COVID-19, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di wilayah Kota Semarang, dimana penelitian ini akan memberikan data dasar dan bukti yang kuat untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di Apotek wilayah Kota Semarang selama pandemi COVID-19.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Wilayah Kota Semarang selama pandemi COVID-19?”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Wilayah Kota Semarang selama pandemi COVID-19.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Wilayah Semarang Tengah, Semarang Barat, Semarang Timur, Semarang Utara dan Semarang Selatan selama pandemi COVID-19.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi pendukung untuk penelitian selanjutnya yang berminat melakukan penelitian tentang kepuasan pelayanan kefarmasian.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Apoteker**

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

#### **b. Bagi Pasien**

Dapat lebih memahami peran apoteker untuk masyarakat, memahami hak pasien dalam memperoleh pelayanan kefarmasian dari apoteker dan dapat meningkatkan kualitas hidup pasien.