

BAB 1

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi manusia. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, masyarakat Indonesia semakin menyadari akan pentingnya kesehatan. Kondisi tersebut memicu perubahan perilaku pada masyarakat seperti perilaku masyarakat yang lebih memilih untuk menjaga kesehatan sebelum terjangkit suatu penyakit, sehingga masyarakat cenderung lebih aktif untuk mencari informasi tentang kesehatan yang selama ini dianggap informasi tersebut hanya diketahui oleh praktisi kesehatan.

Pengetahuan dan informasi tentang obat-obatan menjadi salah satu informasi kesehatan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat agar pengobatan rasional dapat tercapai dengan baik. Penggunaan obat yang rasional adalah penggunaan obat dimana pasien menerima terapi sesuai dengan kebutuhan klinis pasien, dalam dosis yang memenuhi kebutuhan individual selama periode waktu yang memadai, dan memberikan biaya terendah bagi mereka dan lingkungan sekitarnya. Penggunaan obat yang rasional yang meliputi tepat pasien, tepat obat, tepat waktu, tepat dosis, tepat rute, dan waspada efek samping dapat dicapai jika terdapat interaksi yang komprehensif antara dokter, pasien dan apoteker. Interaksi antara pasien dan apoteker adalah dalam bentuk konseling tentang pelayanan informasi obat

Undang-undang Kesehatan nomor 36 tahun 2009 pasal 4, menyatakan bahwa setiap orang berhak atas kesehatan, dimana pada pasal 5 ayat 2 juga dinyatakan

bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh layanan kesehatan yang aman bermutu dan terjangkau (Depkes,2009). Pelayanan farmasi saat ini berubah dari *drug oriented* menjadi *patient oriented* dengan berdasarkan *Pharmaceutical Care*. Kegiatan pelayanan farmasi yang tadinya hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi diubah menjadi pelayanan yang komprehensif dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Oleh karena itu perlu adanya kesesuaian antara apoteker dan pasien akan jenis informasi obat yang dibutuhkan, sehingga memperkecil terjadinya kesalahpahaman dalam pelayanan informasi obat yang mengakibatkan informasi yang diterima oleh pasien tidak sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien, serta tidak dapat dimengerti oleh pasien. Berdasarkan hal tersebut perlu diketahui kesesuaian antara harapan dengan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen terhadap informasi obat yang didapatkan. Selain itu juga penting untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menerima informasi obat. Konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267, yang menyatakan bahwa :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ
وَأَسْنُمُ بِأَخْذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ (البقرة)

Artinya : *“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”*(QS. Al- Baqarah 267).

Kecamatan Ketapang merupakan salah satu wilayah di Kabupaten Sampang Madura yang telah memiliki fasilitas kesehatan, salah satunya adalah apotek yang terus bertambah setiap tahunnya. Dengan meningkatnya pengetahuan dan mudahnya teknologi serta arus informasi, menjadikan masyarakat Ketapang mulai menyadari akan pentingnya informasi obat. Oleh karena itu masyarakat membutuhkan informasi obat yang akurat dan terpercaya, sehingga perlu dilakukan analisis jenis informasi yang diharapkan oleh masyarakat Ketapang. Fenomena tersebut menjadi dasar untuk dilakukannya penelitian tentang persepsi konsumen terhadap peran apotek sebagai tempat pelayanan informasi obat di Kecamatan Ketapang.

2. Rumusan masalah penelitian

- a. Bagaimana persepsi konsumen apotek terhadap pelaksanaan pelayanan informasi obat di apotek Kecamatan Ketapang?
- b. Bagaimana tingkat kesesuaian antara harapan dengan kepuasan konsumen terhadap Pelayanan Informasi Obat di apotek Kecamatan Ketapang?

- c. Macam- macam informasi obat apa saja yang dibutuhkan oleh konsumen apotek Kecamatan Ketapang?

3. Keaslian penelitian

Penulis menemukan penelitian yang hampir mendekati dengan penelitian ini, baik topik maupun pembahasan, yaitu : Laporan penelitian tentang “ Analisa persepsi konsumen apotek tentang pelayanan informasi obat di wilayah kota Pontianak (Robianto, *et al.*, 2011). Penelitian oleh Robianto *et al* lebih menekankan pada pembahasan apa sajakah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dengan metode *non probability tipe accidental sampling dan probability tipe stratified random sampling*, sedangkan pada penelitian ini lebih menekan kan pada macam-macam informasi apa saja yang dibutuhkan oleh konsumen sehingga konsumen merasa sesuai dengan harapan yang diinginkan. Tempat penelitian sebelumnya berbeda, penelitian ini dilakukan di kecamatan Ketapang sedangkan Robianto *et al* dilakukan di wilayah Pontianak

4. Tujuan penelitian.

- a. Untuk mengetahui persepsi konsumen apotek terhadap pelayanan informasi obat di apotek Kecamatan Ketapang.
- b. Untuk mengetahui penilaian konsumen terhadap peran apotek sebagai tempat pelayanan informasi obat dengan membandingkan antara harapan dengan kepuasan konsumen apotek.
- c. Untuk mengetahui macam-macam informasi apa saja yang dibutuhkan oleh konsumen apotek.

5. Manfaat penelitian.

- a. Bagi organisasi IAI, untuk memberikan masukan kepada apotek di Indonesia agar lebih meningkatkan kinerjanya dalam melakukan pelayanan kefarmasian sesuai dengan standart yang sudah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan No 35 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.
- b. Bagi peneliti selanjutnya, untuk lebih memperluas area geografis penelitian agar hasilnya bisa lebih representatif
- c. Bagi instansi , untuk mengevaluasi dan melaksanakan pelayanan informasi obat lebih baik. Selain itu dapat dijadikan dasar akan pentingnya peran apoteker dalam pelaksanaan pelayanan informasi obat
- d. Bagi masyarakat, agar masyarakat lebih aktif mencari informasi terkait obat. Sehingga dapat mewujudkan pengobatan yang rasional.