

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang baik bergantung pada tersedianya obat yang tepat, berkualitas, dan bisa dibeli dengan harga terjangkau pada masyarakat. Obat merupakan bagian penting dalam proses penyembuhan serta menjaga kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, distribusi obat dari pemasok sampai ke tangan pasien harus berjalan lancar, Apotek juga sebagai tempat pelayanan farmasi yang memiliki peran penting dalam memastikan ketersediaan obat bagi masyarakat melalui sistem distribusi yang efektif (BPOM RI, 2018).

Obat merupakan mutu yang telah ditentukan untuk dapat memberikan manfaat, Obat dikatakan bermutu apabila obat tersebut memenuhi spesifikasi yaitu identitas obat, kemurnian, potensi, keseragaman, bioavalibilitas dan stabilitas. Hal yang terjadi berkaitan dengan rendahnya mutu obat adalah terdapatnya obat yang tidak memenuhi syarat (TMS). Berdasarkan data dari laporan tahunan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Surabaya tahun 2013 telah dilakukan pengujian laboratorium terhadap 947 sampel obat dengan hasil 8 obat (TMS) (Agustyani *et al.*, 2017).

Pelayanan informasi obat merupakan salah satu bentuk tanggung jawab tenaga kefarmasian dalam mendukung penggunaan obat yang rasional. Melalui pelayanan ini, pasien dapat memperoleh penjelasan yang benar mengenai obat yang diterima sehingga dapat meminimalkan kesalahan penggunaan obat. Pemberian informasi yang tepat juga dapat meningkatkan

kepatuhan pasien dalam menjalani pengobatan (Cipolle, Strand, & Morley, 2012).

Komunikasi merupakan suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lain. Dalam proses komunikasi, komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan dengan tujuan agar komunikan mengerti yang dimaksud oleh komunikator. Komunikasi merupakan pesan yang diterima oleh komunikan harus sesuai dengan pesan yang dimaksud dan disampaikan oleh komunikator (Vardhani & Tyas, 2019). Selain itu, pelayanan informasi obat juga menjadi bagian penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di apotek. Tenaga kefarmasian diharapkan mampu memberikan informasi yang akurat, jelas, serta mudah dipahami oleh pasien. Komunikasi yang baik antara petugas apotek dan pasien akan membantu meningkatkan pemahaman pasien terhadap obat yang digunakan (WHO, 2017).

Apotek sebagai fasilitas pelayanan kefarmasian memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan informasi obat kepada masyarakat. Pelayanan ini bertujuan untuk memastikan pasien memahami cara penggunaan obat dengan benar sehingga dapat meningkatkan keberhasilan terapi. Oleh karena itu, tenaga kefarmasian harus mampu memberikan informasi obat secara jelas, akurat, dan mudah dipahami oleh pasien (Kementerian Kesehatan RI, 2016).

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Apotek Berkah Sehat Sulang. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana efektivitas pemberian informasi obat oleh tenaga kefarmasian. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE) kepada pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Gambaran Pelayanan Informasi Obat di Apotek Berkah Sehat Sulang?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah ini dibuat untuk mencegah meluasnya permasalahan penelitian. Adapun batasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya membahas pelayanan informasi obat yang diberikan oleh tenaga kefarmasian kepada pasien di Apotek Berkah Sehat Sulang.
2. Pelayanan informasi obat yang diteliti meliputi informasi mengenai nama obat, dosis obat, cara penggunaan obat, efek samping obat, dan cara penyimpanan obat.
3. Responden dalam penelitian ini adalah pasien yang melakukan pembelian obat tanpa resep dokter di Apotek Berkah Sehat Sulang.
4. Batas usia responden dalam penelitian ini adalah usia dewasa, yaitu 18–50 tahun.

5. Data yang diambil merupakan data hasil pengisian kuesioner oleh responden pada periode Oktober–November 2025.
6. Penelitian ini dilaksanakan di Apotek Berkah Sehat Sulang.
7. Penelitian ini tidak membahas efektivitas obat, melainkan hanya berfokus pada pelayanan informasi obat yang diberikan kepada pasien.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini berdasarkan pada konteks dan rumusan masalah adalah untuk mengetahui gambaran pelayanan informasi obat kepada pasien di Apotek Berkah Sehat Sulang.

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang kefarmasian, khususnya terkait pelayanan informasi obat. Selain itu, penelitian ini juga dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai pentingnya pemberian informasi obat kepada pasien dalam meningkatkan penggunaan obat yang tepat dan rasional.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Apotek

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi apotek dalam meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian, khususnya dalam pelayanan informasi obat kepada pasien agar lebih optimal.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan peneliti dalam melakukan penelitian di bidang kefarmasian, khususnya terkait pelayanan informasi obat di apotek.

3. Bagi Pasien

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pasien dalam memahami informasi mengenai obat yang digunakan, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dalam penggunaan obat serta mengurangi kesalahan penggunaan obat.

1.5 Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Pembeda	Munanda (2021)	Rahmawan (2021)	Apriliatun (2025)
Judul Penelitian	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Nurani Tegal	Gambaran Pelayanan Informasi Obat oleh Tenaga Kefarmasian di Apotek Sumber Waras Kota Tegal	Gambaran Pelayanan Informasi Obat di Apotek Berkah Sehat Sulang
Sampel	Pasien atau keluarga pasien yang membeli obat dengan resep	6 Tenaga Kefarmasian di Apotek Sumber Waras Kota Tegal	Pasien yang membeli obat tanpa resep
Teknik Sampling	Accidental Sampling	Total Sampling (semua tenaga kefarmasian yang ada)	Purposive Sampling
Rancangan Penelitian	Deskriptif Kuantitatif	Deskriptif Kuantitatif	Deskriptif Kuantitatif
Data Penelitian	Data Primer (kuesioner)	Data Primer (kuesioner)	Data Primer (kuesioner)
Analisa Data	Deskriptif	Deskriptif	Deskriptif
Hasil Penelitian	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 65,28% responden merasa puas terhadap	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 53.4% tenaga kefarmasian sering memberikan	Penelitian ini menunjukkan bahwa 90% responden merasa sangat baik dengan pelayanan informasi

Lanjutan Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Pembeda	Munanda (2021)	Rahmawan (2021)	Apriliatun (2025)
	pelayanan informasi obat yang diberikan di Apotek Nurani Tegal. Sebagian besar responden merasa puas dengan pemberian informasi mengenai dosis, efek samping, dan cara pemakaian obat.	informasi obat, 30% jarang, 13.3% tidak memberikan, 3.3% selalu memberikan informasi obat. Penilaian Pelayanan informasi obat tergolong cukup baik namun masih perlu peningkatan dalam frekuensi pemberian informasi.	obat di Apotek Berkah Sehat Sulang, dengan sebagian besar pasien merasa informasi yang diberikan mengenai dosis, cara penggunaan, dan efek samping sangat jelas dan mudah dipahami. Selain itu, 10% responden menilai pelayanan informasi obat sebagai "cukup", namun tidak ada yang menilai "kurang". Ini menunjukkan bahwa apotek telah berhasil dalam memberikan pelayanan informasi obat yang sesuai dengan standar yang diharapkan.