

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Medication error adalah kesalahan medis yang dapat dicegah yang terjadi saat pasien berada di bawah perawatan penyedia layanan kesehatan atau pasien itu sendiri dan dapat mengakibatkan administrasi obat yang tidak tepat atau merugikan pasien. (NCCMERP, 2017).

Statistik Kesalahan Obat di Inggris Antara Januari 2005 dan Desember 2010, *World Health Organization* (WHO) menerima 517,415 laporan *medication error* di Inggris dan Wales. Ini mewakili tingkat kesalahan antara 10 dan 12 persen. Menurut data nasional tentang *medication error*, Indonesia memiliki tingkat kesalahan obat tertinggi di dunia, dengan 24,8% dari 10 kasus teratas yang dirawat di rumah sakit. (PERSI, 2007).

Medication error dapat terjadi karena berbagai alasan, menurut *American Hospital Association*. Ini termasuk kurangnya informasi obat lengkap (termasuk bagaimana obat itu digunakan, seberapa sering ia diberikan, dan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk bekerja) dan kekurangan informasi pasien yang lengkap (termasuk, misalnya, riwayat alergi pasien dan penggunaan obat sebelumnya). Kesalahan komunikasi resep meliputi, tetapi tidak terbatas pada, interpretasi yang salah oleh perawat tentang kesalahan label obat, kehadiran kesalahan pengetik obat yang berisiko disalah artikan oleh para perawat, dan kesalahan membaca nama obat yang relatif mirip dengan nama obat lain, kesalahan membaca desimal, perawat salah membaca unit dosis hingga singkatan resep, dan tulisan dokter yang tidak jelas. (Gloria et al., 2017).

Standar layanan farmasi di apotek mencakup manajemen persediaan farmasi, perangkat medis, dan bahan-bahan yang digunakan serta jasa farmasi klinis. Salah satu aspek layanan farmasi klinis yang dapat berdampak pada kepuasan pasien adalah komunikasi, informasi, dan edukasi.

Efek terapeutik yang tidak realistis dapat disebabkan oleh ketidakpuasan pasien. (Permenkes, 2016).

Komunikasi, informasi, dan layanan edukasi farmasi membantu pasien dalam mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang penggunaan obat, serta potensi resiko, manfaat, dan biaya. (Permenkes, 2016)

Pada penelitian jurnal sebelumnya, jenis kelamin mempengaruhi individu dimana 62% responden merupakan wanita dan jenis kelamin pria 38%, jenis kelamin mempengaruhi pendapat atau penilaian seseorang terhadap sesuatu individu perempuan memiliki rasa ingin tau lebih dan memiliki rasa kepedulian yang besar. Gender mempengaruhi pendapat atau penilaian seseorang tentang sesuatu; sebuah studi sebelumnya yang diterbitkan dalam jurnal menemukan bahwa wanita lebih ingin tahu tentang topik dan lebih khawatir tentang hal itu daripada pria. Salah satu faktor dalam menentukan penilaian seseorang dalam mendapatkan layanan yang memuaskan adalah usia mereka; menurut data penelitian jurnal, usia remaja adalah 18-25 tahun dengan persentase 67% dan usia 46 tahun ke atas adalah 6%. (Ekadipta et al., 2022).

Pada penelitian jurnal lainnya di dapati karakteristik responden berdasarkan pendidikannya sebagian besar berpendidikan S1 47%, pendidikan S2 27,0%, dan pendidikan SMA 26,0% hal ini tidak memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan berdasarkan pekerjaan responden PNS memiliki tingkat kepuasan paling baik sebanyak 55,0%, swasta 20,0%, buruh 15,0% dan ibu rumah tangga 10,0% dari data persentase pekerjaan tidak mempengaruhi pengetahuan seseorang karena kurangnya informasi dan sedikitnya penyuluhan kepada masyarakat (Rikomah Setya Enti, Devi Novia, 2022)

Menurut studi di bidang komunikasi, informasi, dan pendidikan, 93% orang setuju bahwa komunikasi yang baik adalah memiliki sikap yang ramah dan sopan, dan 86% setuju bahwa komunikasi yang bagus adalah menggunakan bahasa yang baik. Untuk keramahan dalam berkomunikasi menemukan 100% hasil optimal dan sesuai dengan standar layanan farmasi. (Ekadipta et al., 2022)

Jika apotek dapat mendapatkan 95% dari pelanggan untuk memberikan nama obat, itu melakukan pekerjaan yang baik; jika itu dapat mendapatkan 50% dari kliennya untuk memberikan indikasi obat, yang cukup baik, staf percaya, karena beberapa pelanggan mungkin sudah tahu nilai obat. Akibatnya, 45% dari semua efek samping obat tidak dilaporkan, dengan perusahaan farmasi mengaitkannya dengan fakta bahwa karyawan mereka percaya pasien sudah memahami cara menggunakan obat yang mereka beli dan

oleh karena itu tidak melihat kebutuhan untuk mengulangi instruksi untuk melakukannya. (Rikomah Setya Enti, Devi Novia, 2022)

Instruksi tentang durasi ketergantungan obat diberikan. Enam puluh persen dari ini disebabkan oleh fakta bahwa perusahaan farmasi percaya bahwa tidak begitu penting untuk menyediakan pasien dengan obat-obatan mereka kecuali mereka secara khusus meminta mereka. Tujuh puluh enam persen dari populasi pasien ini dapat menyimpan obat-obatan mereka dengan benar antara penggunaan. (Ekadipta et al., 2022)

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana karakteristik pasien di Apotek Hasanudin Pangkalan Bun ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan komunikasi, informasi, dan edukasi yang telah diberikan tenaga kefarmasian di Apotek Hasanudin Pangkalan Bun ?
3. Bagaimana hubungan tingkat kepuasan pasien dengan karakteristik pasien di Apotek Hasanudin Pangkalan Bun ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui karakteristik pasien Apotek Hasanudin Pangkalan Bun.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan komunikasi, informasi, dan edukasi yang telah diberikan tenaga kefarmasian di Apotek Hasanudin Pangkalan Bun.
3. Mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien dengan karakteristik pasien di Apotek Hasanudin Pangkalan Bun.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti Kepuasan pasien dengan layanan, komunikasi, informasi, dan pendidikan Hasanudin Pharmacy Base bun dapat diukur dengan bantuan survei ini, yang juga dapat berfungsi sebagai referensi bagi para peneliti masa depan.
2. Bagi Apotek, Materi untuk mengukur seberapa baik Hasanudin Pharmacy dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dalam hal layanan, komunikasi, informasi, dan pendidikan.
3. Bagi pembaca, dapat digunakan untuk mendapatkan gagasan umum tentang seberapa puas pelanggan dengan layanan apotek, komunikasi, informasi, dan pendidikan.

1.5 Keaslian Penelitian

NO	Tahun & Penulis	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
1.	2022. Setya Enti Rikomah , dkk	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan KIE di Apotek X Bengkulu	Pengambilan data dengan kuesioner dengan responden inklusi dan ekskusi	Hasil Reability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Empaty (empati), Tangible (berwujud) didipati angka diatas 70% menandakan puas.
2.	2021. Kartini, Nur Ismiyati, Trilestari	Hubungan Karakteristik Pelanggan dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan di Apotek Asia Baru Magetan Mei 2021	Deskriptif kuantitatif, responen inklusi dan ekskusi	Tingkat kepuasan pelanggan didapati ketanggapan petugas, kecepatan petugas, ketersediaan waktu konsultasi obat, kelengkapan obat, harga obat didapati puas dan sangat puas. Sedangkan kepuasan ruang tunggu puas dan kurang puas.
3.	2022. Ekadipta, dkk	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi obat Secara Online berdasarkan KIE	Deskriptif kuantatif dengan pengumpulan data kuesioner.	Sikap ramah Bahasa dipahami, cara penggunaan obat, keakuratan informasi 80%, Edukasi cara penyimpanan obat 76%,

				waktu minum 75%, aturan minum 67% dan waktu obat terlewat minum 71%
4.	2022. Era Wandira, dkk	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan KIE di Apotek Nogosari Farma	Survei pengumpulan data primer	Didapati hasil standar pelayanan diangka 92% sehingga optimal dalam penyampaian KIE
5.	2023. Novi Mirawati dkk	Evaluasi Pelayanan KIE Swamedikasi Obat di Apotek Cicaheum Bandung	Deskriptif evaluative dan observasi ceklist	Pelayanan KIE hanya berfokus pada komunikasi yang ramah tamah

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan karakteristik pelanggan di Apotek Hasanudin Pangkalan bun tahun 2023, di dominasi umur 25-34 tahun, dengan jenis kelamin perempuan, untuk tingkat pendidikannya di dominasi SMA/SMK sedangkan untuk pekerjaan didominasi oleh IRT.
2. Tingkat kepuasan pelanggan dari komunikasi di dapati 68% yang menunjukkan kategori sangat puas, sedangkan tingkat kepuasan pelanggan dari informasi di dapati 40% yaitu menunjukkan kategori puas namun ada beberapa informasi yang masih kurang efek samping obat yang digunakan pasien, dan aspek edukasi 35,7% yang menunjukkan kategori puas di karenakan masih sedikitnya edukasi yang diberikan petugas farmasi untuk pelanggan dan pasien.
3. Dari analisis bivariat hubungan karakteristik seperti umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan bermakna adanya hubungan dengan tingkat kepuasan pelanggan di Apotek Hasanudin Pangkalan bun tahun 2023.

6.2 Saran

Bagi petugas farmasi di Apotek Hasanudin di harapkan meningkatkan informasi penyampaian efek samping obat yang digunakan, dan penyampaian edukasi kepada pasien agar pasien lebih mengetahui tentang obat yang digunakan. Bagi peneliti selanjutnya penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya untuk lebih mengetahui kembali pelayanan komunikasi, informasi, dan edukasi apakah sudah lebih baik dari sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- BPOM RI. (2018). Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2018 Tentang Cara Pembuatan Obat yang Baik. *Bpom*, 70–73.
- Ekadipta, E., Hidayat, F., Komarudin, D., & Ayuni, D. (2022). Gambaran Tingkat Pengetahuan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Dalam Pembelian Obat Secara Online Pada Apotekmart Online Berdasarkan Komunikasi, Informasi, Dan Edukasi. *ISTA Online Teknologi Journal*, 3(1), 42–49. <http://iontech.ista.ac.id/index.php/iontech/article/view/50/28>
- Gloria, L., Yuwono, & Ngudiantoro. (2017). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Medication Error Pada Pasien Kemoterapi Di RSUP DR . Mohammad Hoesin Palembang. *Majalah Kedokteran Sriwijaya*, 4(49), 178–184.
- Indonesia, R., Hukum, K., Hak, D. A. N., & Manusia, A. (2014). *Buku Ajar Farmakologi Perawat*.
- Ismiyati, N. (2022). Hubungan Karakteristik Pelanggan dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Swamedikasi di Apotek Asia Baru Magetan Bulan Mei Tahun. *Hubungan Karakteristik Pelanggan Dengan Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Swamedikasi Di Apotek Asia Baru Magetan Bulan Mei Tahun 2021*, 7(1), 1–7.
- Khayatun, S. N. (2019). *Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi di Apotek Injaya Tegal*. 561(3), S2–S3.
- Permenkes. (2016). Standar pelayanan kefarmasian di apotek Permenkes 73. *Permenkes 73 Tahun 2016 Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*, 147(March), 11–40.
- Permenkes RI. (2017). Izin edar alat kesehatan, alat kesehatan diagnostik. *Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga, pasal 4 ayat 1, 9*.
- Rikomah Setya Enti, Devi Novia, L. F. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) di Apotek X Kota Bengkulu. *Jurnal Sains Kesehatan*, 29(2), 1–11.
- Sartika, D., & Basriani, A. (2018). Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan keripik nenas di desa kualu nenas kecamatan tambang kabupaten kampar provinsi riau. *Inovasi*, 14(2), 84. <https://doi.org/10.29264/jinv.v14i2.3910>
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan. *Aliansi: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(2), 51–58. <https://doi.org/10.46975/aliansi.v17i2.428>
- Sriatmi, A., & et al. (2017). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan

- Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (Sec) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 2(1), 9–14.
- Suwandi, E., Imansyah, F. H., & Dasril, H. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Skala Likert pada Layanan Speedy yang Bermigrasi ke Indihome. *Jurnal Teknik Elektro*, 11.
- Wandira, E., Andik, N. A., Salsabilla, N. B., Soraya, N. N., Santoso, A. P. A., & Wardani, T. S. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Komunikasi, Informasi, Dan Edukasi (Kie) Obat Oleh Tenaga Kefarmasian Di Apotek Nogosari Farma. *Jurnal Farmasi Dan Kesehatan Indonesia*, II(1), 28–35.
journal.ukrim.ac.id/index.php/jfki