

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pengunjung di apotek merupakan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Apotek yang mampu memberikan pelayanan yang baik ke pengunjung akan lebih mudah mendapat kepercayaan masyarakat. Dalam kontes persaingan yang semakin ketat, apotek perlu terus berinovasi dalam meningkatkan kepuasan pelayanan yang di berikan.

Saat ini Kepuasan pelayanan di apotek sangat mempengaruhi pengunjung, terutama dalam konteks pelayanan kefarmasian yang berkaitan dengan komunikasi, informasi, dan edukasi obat. Apotek Saditan Pasarbatang Brebes, sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan, mempunyai peran penting dalam memberikan komunikasi, informasi dan edukasi yang akurat dan tepat kepada pengunjung. Pelayanan yang baik bukan hanya mencakup penyedia obat, efek samping dan interaksi antar obat. Oleh karena itu, kepuasan pelayanan kefarmasian menjadi faktor kunci yang dapat mempengaruhi persepsi dan kepuasan pengunjung.

Komunikasi Informasi dan Edukasi merupakan salah satu aspek penting dalam system kesehatan yang bertujuan untuk memberikan penjelasan yang tepat, akurat, dan mudah dipahami mengenai obat-obatan kepada pasien, tenaga medis, dan Masyarakat umum. Penjelasan obat meliputi berbagai hal, seperti indikasi obat, efek samping, penyimpanan

obat, serta dosis yang tepat. Dalam konteks ini, komunikasi, informasi dan edukasi bertujuan untuk meningkatkan kesadaran Masyarakat akan pentingnya penggunaan obat yang aman dan efektif.

Era sekarang ini informasi yang cepat, pengunjung semakin kritis dan selektif dalam memilih apotek. Mereka tidak hanya mencari produk obat, tetapi juga berharap mendapatkan layanan yang memuaskan, termasuk komunikasi, informasi dan edukasi yang jelas dan dapat dipercaya. Penelitian ini menunjukkan bahwa adanya komunikasi yang baik antara apoteker dan tenaga vokasi farmasi dengan pengunjung dapat meningkatkan kepuasan pengunjung apotek. Dengan demikian, penting untuk memahami bagaimana kepuasan pemberian pelayanan kefarmasian di Apotek Saditan Pasarbatang Brebes berkontribusi terhadap kepuasan pengunjung secara keseluruhan.

Apotek Saditan Pasarbatang Brebes salah satu apotek yang berada di Jl. Letjend Soeprapto no. 103 Pasarbatang Brebes. Dari latar belakang tersebut peneliti tertarik mengambil judul “Kepuasan Pemberian Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) pada Pengunjung Apotek Saditan Pasarbatang Brebes”. Alasan memilih judul ini karena peneliti telah melakukan survey yang dilaksanakan pada 10 juni 2024 terkait ramainya posisi Apotek Saditan Pasarbatang Brebes selama pelaksanaan pelayanan. Sehingga dalam hal ini menjadi keterkaitan bagi peneliti. Bagaimana kepuasan pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi yang diberikan oleh apoteker dan tenaga vokasi farmasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dapat dirumuskan masalahnya adalah “Bagaimana Kepuasan Pengunjung Apotek Saditan Pasarbatang Brebes pada Pemberian Komunikasi, Informasi, dan Edukasi yang dilakukan oleh Apoteker dan Tenaga Vokasi Farmasi?”.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Sampel penelitian yaitu pengunjung Apotek Saditan Pasarbatang Brebes
2. Pengambilan sampel dilakukan secara *quota sampling* serta kriteria inklusi dan eksklusi.
3. Kepuasan yang dimaksud yaitu dalam hal kepuasan pengunjung terhadap pemberian komunikasi, informasi, dan edukasi yang meliputi keramahan, dosis, rute pemberian, efek samping, dan aturan pakai.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pemberian Komunikasi Informasi dan edukasi (KIE) pada pengunjung Apotek Saditan Pasarbatang Brebes.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai manfaat teoritis dan praktis yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Peneliti lain dapat menjadikan tambahan Pustaka, referensi dan kajian bagi penelitian lain yang akan melaksanakan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini bermanfaat sebagai acuan dan dapat menjadikan bahan masukan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung dalam pemberian Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE).

1.6 Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian ini merupakan penelitian yang berkaitan dengan Komunikasi Informasi dan Edukasi pada pasien:

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Pembeda	Winarsih (2023)	Selfi Miranti (2024)
Judul Penelitian	Gambaran Pemberian Komunikasi Informasi dan Edukasi pada Pengunjung Apotek Jatibarang 1	Kepuasan Pemberian Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) pada Pengunjung Apotek Saditan Pasarbatang
Tempat Penelitian.	Apotek Jatibarang 1	Apotek Saditan Pasarbatang
Subyek Penelitian	Responden yang digunakan adalah pengunjung Apotek Jatibarang 1	Responden yang digunakan adalah pengunjung Apotek Saditan Pasarbatang
Metode Penelitian	Menggunakan metode pendekatan deskriptif dengan menyebarkan kuesioner	Menggunakan metode pendekatan deskriptif dengan menyebarkan kuesioner
Hasil Penelitian	Berdasarkan hasil penelitian analisis data di simpulkan bahwa pengunjung Apotek Jatibarang Sehat 1 yaitu dengan kategori baik dapat dilihat dari nilai prosentase yang didapat yaitu 94,2%	Berdasarkan hasil penelitian analisis data dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengunjung Apotek Saditan Pasarbatang yaitu puas dapat dilihat dari perhitungan Tingkat kepuasan responden (indeks) di dapatkan nilai 83,84%.