

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Apotek yang terkenal dimata masyarakat Kota Bekasi terdapat berbagai macam nama, seperti Apotek K-24, Apotek Roxy, Guardian, Apotek Watson, Apotek Generik, dan Apotek Kimia Farma. Apotek Kimia Farma adalah satu-satunya apotek milik negara (BUMN) di bawah naungan PT Kimia Farma Apotek. Didirikan secara resmi pada tanggal 4 Januari 2003, Apotek Kimia Farma merupakan perusahaan farmasi dengan jaringan apotek terbesar dan penyedia layanan kesehatan terkemuka di Indonesia yang telah memiliki lebih dari 1300 outlet yang berlokasi di 200 kota dan kabupaten di seluruh Indonesia dan terus mengembangkan cabangnya. Apotek Kimia Farma menyediakan akses bagi layanan apotek dan konsultasi kesehatan yang berkualitas. (KFA, 2023 ).

Tabel 1.1 Jumlah Outlet Apotek Kimia Farma di Indonesia

Wilayah	Jumlah
Indonesia Barat	742
Indonesia Tengah	355
Indonesia Timur	40

Sumber : <https://kimiafarmaapotek.co.id/id/>, data diolah oleh Penulis, 2023.

Berdasarkan jumlah outlet Apotek Kimia Farma di Indonesia terdapat 742 outlet di Indonesia Barat, 355 outlet di Indonesia Tengah, dan 40 outlet di Indonesia Timur. Dapat dilihat pada tabel tersebut, jumlah outlet Apotek Kimia Farma terbanyak adalah Indonesia Barat. Pada Indonesia bagian barat terdapat beberapa daerah yaitu Aceh, Sumatera Utara, Sumatera Barat, Riau, Kepulauan Seribu, Kepulauan Bangka Belitung, Jambi, Bengkulu, Sumatera Selatan, Lampung, Banten, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Daerah Istimewa Yogyakarta, Jawa Timur, Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah. Berdasarkan data dari web Apotek Kimia Farma, bahwa provinsi Jawa Barat

memiliki jumlah outlet terbanyak yaitu 201 Apotek dibandingkan dengan provinsi lainnya.

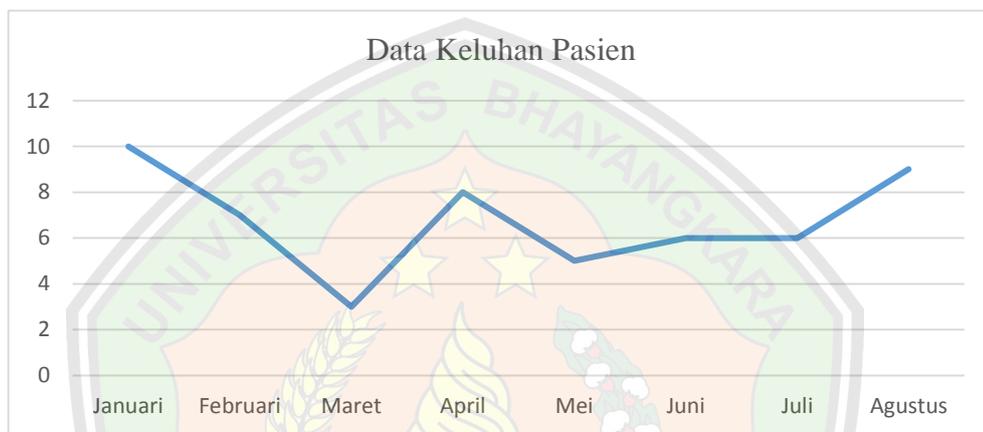
Provinsi Jawa Barat memiliki 27 daerah. Kota Bekasi merupakan Kota yang memiliki outlet Apotek kimia farma terbanyak dan menempati posisi ketiga, yaitu terdapat 27 outlet Apotek Kimia Farma, salah satunya di Bekasi Utara yaitu di Wisma Asri. Apotek Kimia Farma Wisma Asri merupakan Apotek pelayanan yang didirikan di Kota Bekasi. Apotek ini baru dibuka pada Desember 2016, saat ini ditahun 2023 Apotek Kimia Farma Wisma Asri memiliki kunjungan konsumen dengan rata-rata 50 sampai 60 perhari (Wawancara, 31/03/2023). Lokasi apotek mudah di akses karena berada dipinggir jalan raya dan memiliki tempat parkir yang luas, sehingga lokasi apotek sangat strategis, serta Apotek Kimia Farma Wisma Asri merupakan salah satu Apotek yang dekat dengan Rumah Sakit. Apotek Kimia Farma Wisma Asri buka setiap hari mulai pukul 07.00 hingga pukul 22:00 WIB, dan tetap buka pada hari libur nasional.

Area Apotek Kimia Farma Wisma Asri terbagi menjadi dua area utama, yaitu area swalayan apotek dan area resep. Di area swalayan, pasien dapat memilih sendiri obat atau produk lain yang diperlukan, pada area supermarket ini apotek menawarkan obat bebas, obat bebas terbatas, alat kesehatan dan produk lainnya yang ditata rapi oleh masing-masing kelompok obat. Sedangkan untuk area resep, terdapat penerimaan resep, konsultasi obat, serta penyerahan obat. Berdasarkan pernyataan Ibu Eka Putri Purnamasari penanggung jawab Apotek Kimia Farma Wisma Asri, bahwasanya apotek kimia Farma adalah apotek yang memiliki integritas yang tinggi, dapat menyelesaikan permasalahan kebutuhan pasien serta menjadikan apotek sebagai tempat rujukan dan konsultasi terakhir untuk memenuhi standar pelayanan kesehatan.

Dari pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di apotek kimia Farma bekaasi relatif baik, karena apotek kimia Farma sudah membentuk dan menerapkan standar pelayanan informasi obat yang dikhususkan untuk pelayanan kefarmasian ke pasien. Namun standar pelayanan informasi obat tersebut tidak berarti mampu mengatasi keinginan dan kebutuhan pasien. Berdasarkan hasil pra riset, terdapat permasalahan yaitu sering kalinya terjadi

kesalah pahaman dalam berkomunikasi antara pasien dengan tenaga kefarmasian, mengenai informasi obat. Dalam kasus yang ditemukan di apotek kimia Farma wisma asri terdapat kasus yaitu terjadi kesalahan dalam memberikan obat namun permasalahan tersebut belum sampai tingkat pelaporan kepada pihak berwajib dikarenakan sangat cepat respon dari pihak apotek tersebut. Kemudian yang menjadi permasalahan saat ini adalah kurangnya obat-obatan yang diinginkan pasien sehingga banyak keluhan dari pasien (Wawancara, 31/03/2023).

Gambar 1.1 Data Keluhan Pasien



Sumber: Apotek Kimia Farma Wisma Asri, data diolah oleh Penulis, 2023.

Tentunya setiap Apotek ingin menciptakan komunikasi yang baik sebagai bagian dari pelayanannya. Komunikasi interpersonal yang efektif sangat penting di apotek, karena komunikasi interpersonal dapat menyampaikan maksud dan tujuan serta mampu menerima tanggapan dari pasien atas pelayanan informasi obat. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal sangat penting untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Meskipun pada kenyataannya, masih terdapat kendala dalam interaksi antara pasien dengan tenaga kefarmasian.

Pada Apotek Kimia Farma Wisma Asri, tenaga kefarmasian dituntut memiliki komunikasi yang lancar dan baik, serta dapat dipahami oleh pasien. Tidak mudah bagi seorang tenaga kefarmasian menjelaskan penggunaan obat kepada pasien yang datang ke apotek sesuai dengan prosedur yang berlaku yaitu menurut Undang-Undang Nomor 73 Tahun 2016, jika tenaga kefarmasian tidak mempunyai kelebihan dalam mengkomunikasikan atau menjelaskan kepada masyarakat awam

mengenai obat yang akan diberikan kepada pasien, akan menimbulkan suatu permasalahan. Kemampuan komunikasi sangat menentukan keberhasilan apotek dalam mengarahkan dan menyelesaikan permasalahan mengenai keluhan yang disampaikan pasien kepada tenaga kefarmasian. Masalah pasien sebenarnya bukanlah hal yang sangat rumit ketika tenaga kefarmasian memiliki kualitas yang baik. Adanya kepercayaan yang timbul dari pasien bahwa komunikasi adalah pertukaran informasi dapat saling menguntungkan satu sama lain antara individu satu dan individu lain.

Komunikasi merupakan bagian penting dalam kehidupan manusia. Sebagai makhluk sosial, manusia membutuhkan komunikasi untuk berinteraksi dengan orang lain. Secara harfiah, komunikasi adalah interaksi dua orang atau lebih untuk menyampaikan pesan atau informasi. Tujuan komunikasi adalah untuk menyampaikan informasi kepada orang lain, dan komunikasi yang baik adalah komunikasi yang dapat dipahami dan diterima oleh orang lain. Selain verbal atau non verbal, komunikasi dapat melalui bahasa tubuh atau gerak tubuh untuk tujuan tertentu atau pada waktu tertentu, komunikasi dapat dilakukan melalui kata-kata dan gerak tubuh pada waktu yang bersamaan (Suci, 2021).

Dalam konteks komunikasi, penting bagi tenaga kefarmasian untuk memiliki keterampilan dalam memberikan informasi yang efektif. Komunikasi yang efektif oleh tenaga kefarmasian dalam pelayanan informasi obat memiliki hubungan yang signifikan untuk membantu dalam menyelesaikan masalah kesehatan pasien. Tenaga kefarmasian secara komunikatif menanyakan penyakit apa yang diderita oleh pasien, sehingga pasien dengan mudah memberitahu atau menceritakan keluhan yang dialaminya secara jelas. Karena tidak semua pasien memahami dan sadar akan pengetahuan obat-obatan yang digunakan. Oleh karena itu, pelayanan informasi sangat dibutuhkan oleh tenaga kefarmasian untuk mencegah penyalahgunaan obat dan adanya interaksi obat yang tidak diinginkan.

Komunikasi antara tenaga kefarmasian dengan pasien di Apotek Kimia Farma Wisma Asri merupakan komunikasi yang berlangsung, bersifat secara transaksional, dan face to face. Tenaga kefarmasian tentunya harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan informasi obat kepada pasien.

Dalam bentuk komunikasi, tentunya kemampuan komunikasi yang dibutuhkan oleh seorang Tenaga kefarmasian dengan pasien ialah komunikasi interpersonal.

Oleh karena itu dibutuhkan pelayanan informasi obat didalam Apotek Kimia Farma Wisma Asri, pasien dapat dengan bebas mengungkapkan penyakit yang diderita atau yang dirasakan kepada tenaga kefarmasian tersebut secara langsung, dan ketika obat sudah diberikan kepada pasien, tenaga kefarmasian dapat menjelaskan mengenai penggunaan obat, dan efek samping obat tersebut, serta apotekernya pun selalu ada di apotek untuk meminimalisir kesalahan atau kekurangan informasi mengenai obat yang diberitahukan kepada pasien oleh tenaga kefarmasian.

Pada penelitian terdahulu, peneliti menemukan perbedaan dan persamaan dengan penelitian terdahulu, yang pertama penelitian dilakukan oleh Novi Mirawati dan Wempi Eka Rusmana (2022) dengan judul Evaluasi Pelayanan Komunikasi, Informasi Dan Edukasi Swamedikasi Obat Terhadap Pasien Di Apotek Cicaheum Farma Kota Bandung, pada penelitian terdahulu tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan adalah mengenai pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi yang efektif. Pelayanan yang diberikan hanya berfokus pada pelayanan komunikasi yang ramah tamah dengan pasien. Perbedaan pada penelitian ini terletak pada pendekatan komunikasi interpersonal tenaga kefarmasian yaitu apoteker dan tenaga teknis kefarmasian dalam memberikan pelayanan informasi obat sesuai dengan Permenkes No.73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.

Penelitian terdahulu yang ke dua adalah penelitian yang dilakukan oleh Khusnul Diana, Muhamad Rinaldhi, Muhammad Basuki (2019) dengan judul Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Palu, pada persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah membahas mengenai standar pelayanan informasi yang dilakukan oleh tenaga kefarmasian di apotek. Perbedaan lainnya terletak pada pembahasan, dimana penelitian ini selain membahas mengenai pelayanan informasi obat, peneliti membahas mengenai konsep komunikasi interpersonal yang dilakukan di Apotek Kimia Farma.

Pada penelitian terdahulu yang ke tiga adalah penelitian yang dilakukan oleh Genoveva Lidwina Sari dan Firdaustin Ruthnia Yudiningrum dengan judul penelitian Komunikasi Interpersonal Antara Dokter Dan Pasien (Studi Deskriptif Kualitatif Aktivitas Komunikasi Interpersonal Antara Dokter dan Pasien dalam Membantu Penyembuhan Pasien pada RSUD Dr. Moewardi Surakarta). Persamaan pada penelitian terdahulu adalah mengenai efektivitas komunikasi interpersonal. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada subjek dan pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti membahas pelayanan informasi obat yang dilakukan oleh tenaga kefarmasian sesuai dengan Permenkes No.73 Tahun 2016.

Berdasarkan uraian data diatas, peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul “Komunikasi Interpersonal Tenaga Kefarmasian Dengan Pasien Tetap Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Obat (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Tenaga Kefarmasian Dengan Pasien Tetap di Apotek Kimia Farma Wisma Asri, Kota Bekasi)” yang bertujuan untuk mengetahui komunikasi secara interpersonal dalam pelayanan informasi obat oleh Tenaga Teknis Kefarmasian kepada pasien, serta meringankan proses penyembuhan penyakit yang diderita dengan optimal dan keterbukaan dirinya.

## **1.2 Fokus penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang terdapat dalam rencana penelitian ini, dapat diidentifikasi kedalam fokus penelitian. Penelitian ini berfokus kepada satu permasalahan, yaitu komunikasi interpersonal tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan informasi obat kepada pasien tetap di Apotek Kimia Farma Wisma Asri.

## **1.3 Pertanyaan penelitian**

Bagaimana komunikasi interpersonal antara tenaga kefarmasian dengan pasien tetap dalam memberikan pelayanan informasi obat?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan informasi obat kepada pasien tetap di Apotek Kimia Farma Wisma Asri Kota Bekasi.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Penelitian Teoritis**

Secara teoritis melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan, dan pengembangan ilmu pengetahuan dalam hal komunikasi interpersonal tenaga kefarmasian dalam pelayanan informasi pengetahuan obat kepada pasien, serta dapat meningkatkan sistem pelayanan informasi obay yang berkualitas terutama dalam membantu pasien yang akan melakukan pengobatan secara mandiri (swamedikasi).

### **1.5.2 Manfaat Penelitian Praktis**

#### **1.5.2.1 Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, pengetahuan, dan pengalaman dalam memperoleh gambaran serta proses apa saja mengenai Komunikasi Interpersonal Tenaga Kefarmasian Dengan Pasien Tetap Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Mengenai Pengetahuan Obat.

#### **1.5.2.2 Bagi Objek Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan evaluasi pengembangan dalam meningkatkan komunikasi interpersonal di Apotek Kimia Farma Wisma Asri, serta mampu memberikan gambaran agar dapat dijadikan petunjuk dalam kinerjanya.