

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Apotek merupakan suatu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan dan memiliki peran penting untuk meningkatkan derajat suatu masyarakat (Lestari et al., 2021). Apotek merupakan institusi pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker. Ranah kefarmasian di apotek terdapat apoteker dan tenaga teknis kefarmasian. Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus sebagai apoteker dan telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker. sedangkan Tenaga Teknis Kefarmasian adalah tenaga yang membantu apoteker dalam menjalani Pekerjaan Kefarmasian , yang terdiri atas Sarjana Farmasi, Ahli Madya Farmasi, dan Analis Farmasi (Zickuhr, 2016).

Kepemilikan apotek ada beberapa macam. Ada yang milik pribadi ataupun kerjasama seperti halnya *franchise*. Apotek waralaba atau *franchising* merupakan persetujuan suatu perusahaan atau distributor tunggal dari suatu produk yang mempunyai merek dagang untuk memberikan hak eksklusif kepada perusahaan, distributor independen dengan imbalan pembayaran royalti dengan prosedur operasi st zandar. Hal tersebut sama dalam pemberian pelayanan farmasi baik apotek mandiri maupun *franchise* (Wibowo & Mulyanti, 2023).

Menurut Mohamad (2014) , dalam penelitiannya menyatakan bahwa konflik dapat dipahami sebagai suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya.

Menurut Sunarto (2021), dalam penelitiannya menyatakan bahwa suatu penyebab konflik antara lain tertundanya pemenuhan hak normatif, komitmen manajemen sering tidak ditepati dan kurang terjalinnya komunikasi antara manajemen dengan serikat pekerja. Dari hasil penelitian tersebut merupakan kurangnya memenuhi hak pekerja, komunikasi, tidak ada komitmen merupakan beberapa hal yang menjadi latar belakang terjadinya konflik.

Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. (Melizsa 2023)

Berdasarkan penelitian Melizsa (2023) yang dilakukan terhadap 10 pasien di Apotek K24 Vienna Gading Serpong, berdasarkan kuesioner komunikasi efektif yang didalamnya terdapat pengertian, kesenangan, mempengaruhi sikap, memperbaiki hubungan, dan tindakan. Terdapat bahwa 5 pasien kurang memahami pesan yang disampaikan Tenaga Kefarmasian karena Tenaga Kefarmasian kurang memahami informasi yang harus dibutuhkan oleh pasien.

Penelitian Silvia dkk (2011) disebutkan lebih dari satu kesalahan peresepan, total 1.632 kesalahan, ditemukan dalam obat yang perlu kewaspadaan tinggi/high alert, maka dari itu sangat penting bagi tenaga kefarmasian untuk mengelola penyimpanan yang sesuai untuk obat-obat *high alert* agar meminimalisir kesalahan pada saat pemberian obat high alert. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang pernah terjadi dalam hal pemberian obat yang salah karena faktor penyimpanan obat yang tidak sesuai, hal tersebut terdapat dalam penelitian (Asyikin, 2018).

Pada hasil survei pendahuluan yang telah di lakukan penulis, pada Apotek K24 di Cilacap di dapatkan dimana frekuensi konflik 2 – 10 kali dalam setiap bulan. Konflik yang terjadi adalah konflik antar tenaga kefarmasian dengan pasien dan antar tenaga kefarmasian. Kejadian konflik tersebut mempengaruhi Sumber Daya Manusia (SDM) nya namun tidak sampai mempengaruhi kinerja dalam kefarmasian. Pada konflik yang terjadi penanganannya dengan cara mengidentifikasi konflik, menganalisis apa penyebabnya, siapa saja yang terlibat, apakah perlu tindakan lanjut. lalu dilakukan pemecahan konflik agar mendapatkan titik terang.

Berdasarkan yang sudah di uraikan pada latar belakang tersebut menjadi suatu pondasi bagi peneliti untuk melakukan penelitian yang akan dilakukan secara mendalam dalam menyikapi suatu permasalahan yang terjadi berkaitan dengan Faktor – faktor penyebab konflik pada Apotek K24 di Cilacap.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka akan diambil rumusan masalah yaitu faktor – faktor apa saja yang menjadi penyebab konflik pada Apotek K24 di Cilacap.

## **C. Tujuan Penulisan**

Tujuan dari penelitian Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini bedasarkan rumusan masalah yang telah di uraikan yaitu untuk menganalisis faktor – faktor penyebab konflik pada K24 di Cilacap.

## **D. Manfaat Penulisan**

Manfaat dari penelitian Karya Tulis Ilmiah (KTI) adalah:

1. Bagi penulis

Untuk menambah ilmu baru bagi penulis, dan mereapkan ilmu yang diperoleh selama kuliah serta memberikan keberanliaan bagi peneliti untuk meneliti pada lingkup yang lebih luas.

2. Bagi Tenaga Kefarmasian

Untuk menambah pengetahuan bagi tenaga kefarmasian dan menerapkan ilmu dari penelitian ini yang berguna untuk menambah profesionalitas dalam bekerja.

3. Bagi institusi

Untuk menambah informasi dan menambah pustaka di Perpustakaan Universitas Al-Irsyad Cilacap serta untuk referensi dalam penelitian selanjutnya.

