BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam menghadapi era globalisasi kepuasan pelanggan adalah hal utama yang harus di perhatikan apotek agar apotek dapat bertahan, bersaing dan mempertahankan pasar yang sudah ada, apotek harus dapat mempertahankan kualitasnya dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien sehingga konsumen merasa puas (Prasetya, 2009).

Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan menyatakan bahwa praktek kefarmasian meliputi pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan kewenangan pada peraturan perundang-undangan, pelayanan kefarmasian telah mengalami perubahan yang semula hanya berfokus kepada pengelolaan obat (*drug oriented*) berkembang menjadi pelayanan komprehensif meliputi pelayanan obat dan pelayanan farmasi klinik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (*patient oriented*). Peran tenaga kefarmasian dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah pelayanan informasi obat (PIO) dan konseling kepada pasien yang membutuhkan.

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Menkes RI, 2014a)

Pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi dimulai dengan standart manajemen etika yang baik atau dapat dikatakan bahwa hal tersebut merupakan faktor dasar yang mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis jasa yang ditawarkan, oleh karena itu kualitas layanan kefarmasian yang lebih dan beriorentasi pada konsumen (pasien) harus terus dikembangkan dan ditingkatkan agar dapat memperoleh kepuasan dari konsumen khususnya pada pelayanan apotek. Untuk menjamin mutu pelayanan farmasi kepada masyarakat, telah dikeluarkan standar pelayanan farmasi komunitas (apotek) yang meliputi antara lain sumber daya manusia, sarana dan prasarana, pelayanan resep (tidak hanya meliputi peracikan dan penyerahan obat tetapi juga termasuk pemberian informasi obat), konseling, monitoring penggunaan obat, edukasi, promosi kesehatan dan evaluasi terhadap pengobatan (antara lain dengan membuat catatan pengobatan pasien). Semakin pesatnya perkembangan pelayanan apotek dan semakin tingginya tuntutan masyarakat, menuntut pemberi layanan apotek harus mampu memenuhi keinginan dan selera masyarakat yang terus berubah dan meningkat.

Persepsi konsumen terhadap pelayanan apotek yang kurang baik akan merugikan apotek dari aspek bisnis karena konsumen akan beralih ke tempat lain. Dampak yang timbul tidak saja kepada konsumen yang bersangkutan namun kesan buruk ini akan diceritakan kepada konsumen lain sehingga citra apotek terutama para petugasnya termasuk apoteker akan menjadi negatif/buruk, sehingga persepsi konsumen yang baik terhadap layanan harus tetap dijaga dan dipertahankan dengan cara selalu melakukan evaluasi-evaluasi yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan apotek (Handayani *et al.*, 2009).

Kepuasan pasien sangat penting dalam kemajuan apotek apabila pasien merasa puas maka secara otomatis pasien tersebut akan kembali untuk menggunakan jasa pelayanan. Suatu perubahan dari layanan kesehatan yang ingin dilakukan tidak mungkin tepat sasaran dan berhasil tanpa melakukan

pengukuran kepuasan pasien. Pengukuran kepuasan pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan tidaklah mudah, karena layanan kesehatan tidak mengalami semua perlakuan yang di alami pasar biasa. Dalam layanan kesehatan, pilihan-pilihan yang ekonomis tidak jelas. Pasien tidak mungkin mengetahui apakah layanan kesehatan yang didapatnya optimal atau tidak (Pohan, 2006).

Salah satu dari pelayanan farmasi adalah pemberian informasi obat (PIO), PIO dapat di definisikan kegiatan yang dilakukan oleh tenaga farmasi dalam pemberian informasi mengenai obat yang tidak memihak, dievaluasi dengan kritis dan dengan bukti terbaik dalam segala aspek penggunaan obat kepada profesi kesehatan lain, pasien atau masyarakat. Informasi mengenai obat termasuk obat resep, obat bebas dan herbal. Informasi meliputi dosis, bentuk sediaan, formulasi khusus, rute dan metode pemberian, farmakokinetik, farmakologi, terapeutik dan alternatif, efikasi, keamanan penggunaan pada ibu hamil dan menyusui, efek samping, interaksi, stabilitas, ketersediaan, harga, sifat fisika atau kimia dari obat dan lain-lain (Menkes RI, 2014b).

Ketidakpatuhan (*non compliance*) dan ketidaksepahaman (*non corcondance*) pasien dalam menjalankan terapi menjadi salah satu penyebab kegagalan terapi. Hal ini sering disebabkan karena kurangnya pengetahuan dan pemahaman pasien tentang obat dan segala sesuatu yang berhubungan dengan penggunaan obat untuk terapinya. Mencegah penggunaan obat yang salah (*drug misuse*) dan memberikan pengetahuan serta pemahaman pasien dalam penggunaan obat yang akan berdampak pada kepatuhan pengobatan dan keberhasilan dalam proses penyembuhan maka dari itu sangat penting Pelayanan Informasi Obat (PIO) untuk pasien dan keluarga agar tujuan terapi dapat tercapai (Anonim, 2006).

Tingkat kepuasan pasien atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diinginkannya dengan kenyataan yang diterimanya atau dirasakannya.

Kemudahan dan kelengkapan penyediaan berbagai produk, tanggung jawab atas kualitas dan penetapan harga, serta tanggung jawab atas keamanan barang dan pelayanan yang baik merupakan faktor-faktor yang paling sesuai antara apa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan konsumen.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di Apotek ARIF Pasar Baru Permai Banjarmasin dari 10 orang pasien, terdapat 3 orang pasien merasa puas terhadap kualitas pelayanan informasi obat yang di berikan dan 7 orang pasien merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan, oleh karena itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang gambaran tingkat kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan informasi obat di Apotek Arif Pasar Baru Permai Banjarmasin.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan informasi obat yang di berikan di Apotek Arif Pasar Baru Permai Banjarmasin ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan informasi obat yang di berikan di Apotek Arif Pasar Baru Permai Banjarmasin.

1.4 Manfaat Penelitian

1) Bagi Apotek

   Hasil Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan apotek untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan informasi obat sehingga menciptakan kepuasan pada pasien.

2) Bagi Pasien

   Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi atau masukan bagi pasien untuk menilai kualitas pelayanan informasi obat di apotek sehingga pasien merasa nyaman dan puas terhadap kualitas pelayanan informasi obat di apotek yang akan mereka kunjungi.

3) Bagi Peneliti

Hasil Penelitian ini dapat menjadi penambah wawasan dan pengalaman dan dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya.

1.5 Penelitian Terkait

Penelitian tentang gambaran tingkat kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan informasi obat di Apotek Arif Pasar Baru Permai Banjarmasin ini belum pernah diteliti. Adapun penelitian terkait mengenai kepuasan antara lain penelitian yang dilakukan oleh Nitya Ajeng Narayanty Prasetya (2009). ”Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Obat Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta”. Hasil penelitian menunjukan bahwa pasien rawat jalan kurang puas terhadap Pelayanan Informasi Obat Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr.Moewaardi Surakarta, adapun perbedaan penelitian yang dilakukan peneliti sekarang terletak pada tempat yang diteliti. Pada penelitian yang dilakukan oleh Ajeng bertempatkan pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr.Moewardi Surakarta. Sedangkan penelitian yang dilakukan bertempatkan pada apotek yang berada pada Pasar Baru Permai Banjarmasin.