

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017, Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian di apotek, maka harus dilakukan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian (Narendra et al, 2017).

Pelayanan Apotek pada saat ini telah bergeser orientasinya dari orientasi produk (*product oriented*) menjadi orientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan berdasarkan asuhan farmasi (*pharmaceutical care*). Kegiatan apotek yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat secara komoditi saja berubah menjadi pelayanan yang komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien (Bertawati, 2013).

Menurut KEPMENKES No.127/2004 dalam (Helni,2015),sebagai konsekuensi perubahan orientasi tersebut, tenaga kefarmasian Apoteker maupun Tenaga Teknis Kefarmasian dituntut untuk meningkatkan wawasan, keterampilan dan perilaku agar dapat berhadapan langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain, memberikan pengetahuan informasi obat, konseling, monitoring penggunaan obat dan efek sampingnya serta kunjungan rumah (*home care*).

Menurut Permenkes No.73 Tahun 2016 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. Standar pelayanan kefarmasian di Apotek bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi Tenaga Kefarmasian dan melindungi pasien

dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien.

Kepuasan menurut Buku Besar Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat kesenangan, kelegaan dan sebagainya) (Setiawan, 2019). Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien/pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien/pelanggan. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan "word of mouth", maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan (Kuntoro & Istiono, 2017).

Kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Apoteker atau Tenaga Teknis Kefarmasian terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan. Jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang disuguhkan oleh Apotek tersebut juga sangat baik. Namun sebaliknya jika kepuasan pasien yang dihasilkan tidak baik, berarti perlu dilakukan evaluasi tentang pelayanan kefarmasian di Apotek tersebut.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa 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-barang dan pelayanan yang baik merupakan faktor-faktor yang paling sesuai antara apa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan konsumen. (Hidayatullah, 2017)

Studi pendahuluan yang dilakukan di Apotek X Kabupaten Balangan mengenai data kepuasan pasien belum ada sebelumnya, namun hasil studi

pendahuluan yang dilakukan peneliti di Apotek X Kabupaten Balangan dari 10 orang pasien terdapat 2 orang pasien yang merasa puas dan 8 orang pasien yang merasa cukup puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan. Sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek X Kabupaten Balangan guna meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di Apotek X Kabupaten Balangan.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian Apotek X di Kabupaten Balangan ?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian oleh Tenaga Kefarmasian Apotek X di Kabupaten Balangan.

1.3.2 Manfaat

Setiap penelitian diharapkan dapat memberikan yang baik

1.3.2.1 Bagi peneliti, merupakan penerapan ilmu pengetahuan kefarmasian bidang sosial yang telah diperoleh dipendidikan dan membandingkannya dengan kenyataan dilapangan sehingga diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang kesehatan.

1.3.2.2 Bagi Apotek X, sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam mengevaluasi kinerja pelayanan kefarmasian.

1.3.2.3 Bagi masyarakat, diharapkan dapat memperoleh informasi penggunaan obat dan membantu pasien dalam mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek X.