

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, saat ini di bidang kefarmasian telah terjadi pergeseran orientasi pelayanan farmasi yang tidak lagi berorientasi obat atau *drug oriented* tetapi lebih berorientasi pada pasien atau *patient oriented* (Yuniar and Handayani, 2016). Pelayanan Kefarmasian dari pengelolaan Obat sebagai komoditi kepada pelayanan yang komprehensif (*pharmaceutical care*) dalam pengertian tidak saja sebagai pengelola obat namun dalam pengertian yang lebih luas mencakup pelaksanaan pemberian informasi untuk mendukung penggunaan obat yang benar dan rasional, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhir, serta kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan. Hal ini bertujuan agar pengobatan dapat lebih berkualitas sehingga meningkatkan kualitas hidup pasien (Menkes RI, 2016).

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian yang juga merupakan tempat pengabdian bagi Tenaga Teknis Kefarmasian (Ahli Madya Farmasi). 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. Dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian harus memiliki pedoman atau tolok ukur yang disebut dengan standar pelayanan kefarmasian (Prihandiwati et al., 2018).

Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek meliputi standar pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai dan pelayanan

farmasi klinik. Pelayanan farmasi klinik meliputi pengkajian Resep, dispensing, Pelayanan Informasi Obat (PIO), konseling, Pelayanan Kefarmasian di rumah (*home pharmacy care*), Pemantauan Terapi Obat (PTO) dan Monitoring Efek Samping Obat (MESO). Standar pelayanan kefarmasian bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, dan melindungi pasien serta masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional. Hal ini seperti yang tertuang pada Peraturan Menteri Kesehatan No.73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.

Pelayanan kefarmasian secara langsung berhubungan dengan kepuasan pasien, Kepuasan merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seorang setelah mendapat pelayanan yang sesuai atau melebihi harapannya. Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah pasien digunakan model *SERVQUAL (Service Quality)* dengan cara membuat survey penilaian kepuasan pasien secara komprehensif bagi pelayanan di bidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan. Analisis kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yakni *reliability, assurance, tangible, empathy* dan *responsiveness* (Aryani et al., 2015).

Mutu pelayanan kefarmasian yang memuaskan akan meningkatkan loyalitas pasien. Apotek Kimia Farma 36 Ijen berdiri sejak tahun 1979 dan memiliki banyak pasien yang loyal, namun saat ini telah banyak berdiri apotek dan juga toko obat yang tentunya menjadi pesaing bagi Apotek Kimia Farma 36 Ijen. Maka dari itu apabila Apotek Kimia Farma 36 Ijen tidak mempertahankan mutu pelayanannya maka akan dengan mudah tergeser oleh apotek pesaing. Agar dapat mempertahankan dan memperbaiki mutu pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia

Farma 36 Ijen diperlukan suatu parameter untuk mengukur indeks kepuasan pasien, agar dapat diketahui apakah pasien puas dengan pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen sehingga dapat menjadi evaluasi yang nantinya dapat berdampak pada loyalitas pasien (Hasan and Putra, 2018).

Apotek Kimia Farma 36 Ijen telah melaksanakan survei kepuasan pelanggan tunai KFA sebagai program tahunan dari PT. Kimia Farma Apotek dengan cara menyebarkan sebuah kuesioner, terakhir dilakukan survei ini adalah bulan September 2019. Tetapi hasil survei tersebut tidak dianalisa langsung di Apotek Kimia Farma 36 Ijen melainkan dikirim ke kantor PT. Kimia Farma Apotek yang berada di Jakarta sehingga secara *intern* Apotek Kimia Farma 36 Ijen tidak dapat mengevaluasi kinerja yang harus diperbaiki. Survei kepuasan pasien harus dilakukan secara berkala dan terus di-*update* minimal 6 bulan sekali (Listyanto et al., 2013). Hal ini dikarenakan perilaku pasien yang senantiasa memiliki harapan dan kebutuhan yang berubah tiap waktu dan terus meningkat (Handayani et al., 2016), maka dari itu dilakukan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen dan menentukan kinerja yang harus diperbaiki dalam pelayanan kefarmasian agar dapat memenuhi harapan pasien dengan menggunakan jendela pelanggan atau *customer window* (Fika, 2018). Manfaat penelitian adalah untuk memberikan masukan dan menjadi evaluasi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimanakah kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen?
- 1.2.2 Apa kinerja pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen yang harus diperbaiki untuk memenuhi harapan pasien?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

- 1.3.1 Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen.
- 1.3.2 Untuk menentukan kinerja yang harus diperbaiki dalam pelayanan kefarmasian agar dapat memenuhi harapan pasien.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti**

Sebagai sarana mengaplikasikan ilmu dalam bidang pelayanan kefarmasian agar sesuai standar pelayanan kefarmasian di apotek yang diperoleh selama perkuliahan di Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang.

### **1.4.2 Manfaat Bagi Instansi**

Sebagai bahan evaluasi dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen.

### **1.4.3 Manfaat Bagi Institusi**

Sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya dan menambah referensi kepustakaan.

## **1.5 Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian**

### **1.5.1 Ruang Lingkup**

Adapun ruang lingkup yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menyusun daftar pertanyaan untuk kuesioner
2. Menyebarkan kuesioner pada responden, dimana responden merupakan pasien resep umum karena mayoritas kunjungan di Apotek Kimia Farma 36 Ijen adalah pasien resep umum.
3. Melakukan analisa data untuk menyimpulkan hasil penelitian.

### **1.5.2 Keterbatasan**

Adapun keterbatasan penelitian ini adalah kejujuran responden dalam mengisi kuesioner tidak dapat dikendalikan oleh peneliti.

## **1.6 Definisi Istilah**

Adapun definisi istilah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan adalah suatu perasaan senang yang didapatkan oleh seseorang ketika mendapatkan atau menerima suatu hal yang memenuhi bahkan melebihi harapannya.
2. Pasien adalah orang yang datang ke apotek dengan tujuan untuk menebus resep, bisa orang itu sendiri atau keluarganya.
3. Pelayanan Kefarmasian adalah pelayanan langsung yang diberikan petugas kefarmasian dalam hal ini tenaga teknis kefarmasian atau Ahli Madya Farmasi terkait sediaan obat dengan tujuan mencapai pengobatan yang

rasional dengan hasil yang pasti dan dapat meningkatkan kualitas hidup pasien.

4. Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker dan asisten apoteker.
5. Apotek Kimia Farma 36 Ijen adalah bagian dari KFA milik Perusahaan BUMN PT.Kimia Farma, Tbk yang terletak di Jl. Ijen 88 Malang.