

# **BAB I**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1027/MENKES/SK/IX/2004 menyebutkan bahwa apotek adalah tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi, perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat Anonim, 2004. Apotek adalah suatu unit kesehatan tempat penderita mengambil obatnya. Dan apotek juga merupakan tempat pengabdian seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan (Romdhoni, 2009).

Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menyebutkan bahwa praktik kefarmasian meliputi pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan juga pendistribusian obat, pelayanan obat maupun dalam bentuk resep dokter, pemberian informasi obat serta pengembangan obat. Pelayanan obat tradisional dan bahan obat diharuskan dilayani oleh tenaga kesehatan yang mempunyai wewenang dan keahlian sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Salah satu pelayanan di apotek yang diharapkan memenuhi standar pelayanan minimal adalah pelayanan farmasi. Pelayanan farmasi apotek merupakan salah satu kegiatan yang menunjang tercapainya pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut diperjelas dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 72 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian yang menyebutkan bahwa Pelayanan

## **BAB I**

1

Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi yang meliputi obat, bahan obat, obat tradisional dan kosmetika dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Untuk itu perlu adanya standar pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan Obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*) (Kemenkes RI, 2016).

Pelayanan kefarmasian adalah bentuk pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi (obat) dengan tujuan agar mendapatkan hasil yang meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes, 2016). Standar kefarmasian adalah untuk tolak ukur yang di pergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian.

Saat memberikan pelayanan sebaiknya tenaga kefarmasian berpenampilan rapi dan berkomunikasi aktif, supaya mendukung pelayanan di Apotek "X" Kota Malang. Tata cara melayani pasien dapat di nilai baik jika tenaga kefarmasian melakukan pekerjaannya dengan cepat, sikap yang ramah, sopan, tertip dan bertanggung jawab (Maulidah, 2019). Untuk menjaga kualitas tenaga kefarmasian harus sesuai dengan keinginan pasien, maka pihak dari Apotek perlu suatu kritik atau saran yang berasal dari pasien agar dapat memberi tanggapan dan penilaian sehingga dijadikan sebagai suatu bahan evaluasi dan gambaran apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien atau belum. Di Apotek harus

berusaha untuk memberikan hasil kinerja yang baik sehingga dapat memuaskan dan pasien merasa nyaman (Mayasari, 2018).

Kepuasan pasien adalah perasaan puas dan senang terhadap apa yang sudah di berikan oleh tenaga kesehatan, selain itu kepuasan pasien ini untuk mempermudah mendapatkan pasien yang lebih banyak dan mendapatkan pasien yang setia (Purwanti et al., 2017). Terdapat berbagai ukuran untuk menilai kualitas pelayanan dengan dilakukan pada lima dimensi yaitu: Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangible*) (Hasnih, 2016).

Kepuasan pelanggan menggunakan jasa apotek merupakan cerminan hasil dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di apotek. Pelayanan tersebut dapat berupa interaksi dengan para medis, pasien, atau sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan baik itu dari administrasi, keuangan serta tenaga kesehatan. Kepuasan menggunakan jasa apotek merupakan sikap dari pelanggan dalam menentukan arah dan tujuan akhir dalam proses memahami pemakaian obat secara tepat atau pembelian suatu produk obat (Alfianasari, 2010), sehingga kepuasan pelanggan menggunakan jasa apotek dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk melihat seberapa besar keberhasilan di apotek.

Berdasarkan observasi peneliti dilapangan, bahwa di Apotek "X" Kota Malang masih terdapat sebagian pasien merasa tidak puas atas

pelayanan yang diterima karena kurang ramahnya petugas kefarmasian terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu tidak semua pasien dijelaskan tentang informasi obat dan proses waktu tunggu yang lama karena jika ramai pengunjung mungkin petugas kefarmasian kurang memperhatikan pelanggan satu per satu. Tetapi beberapa dari pelanggan juga merasa puas karena obat yang tersedia di apotek cukup lengkap, ruang tunggu yang nyaman dan bersih tersedia fasilitas lain seperti wfi, tv, dan lain sebagainya. Dari hasil observasi peneliti dan informasi yang didapatkan di apotek “X” belum pernah dilakukan penelitian atau survey tentang kepuasan pelayanan, maka Apotek “X” layak untuk dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di apotek.

Harapannya hasil penelitian ini menjadi bahan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di apotek X Kota Malang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di apotek X Kota Malang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **a) Bagi apotek X**

Untuk bahan evaluasi kinerja tenaga farmasi, pengaruh pelayanan farmasi terhadap tingkat kepuasan pasien, sehingga dapat mengantisipasi

kebijakan yang telah ditentukan oleh MENKES tentang Standar Pelayanan Kefarmasian.

b) Bagi institute pendidikan

Sebagai bahan informasi dan referensi bagi mahasiswa yang akan meneliti berikutnya.

c) Bagi Peneliti

Menambah pengalaman dan wawasan dalam meneliti tentang analisa kepuasan pasien sehingga dapat di perbaiki dan diterapkan pada dunia kerja.

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

Penelitian ini membahas mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Apotek“X”. Penelitian ini dilakukan karena masih rendahnya mutu pelayanan farmasi dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien. Metode yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan lembar *Kuesioner* untuk memperoleh data primer mengenai kepuasan pasien pelayanan farmasi dengan menggunakan 5 aspek *RATER*. Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu Peneliti tidak bertanya kepada responden lebih lengkap, tetapi peneliti hanya mengamati jawaban yang sudah tersedia pada kuesioner dan kejujuran responden tidak dapat dibatasi.

### **1.6 Definisi Istilah**

Istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Pasien adalah setiap orang yang datang untuk membeli obat yang ada didalam resep.
- b) Tingkat kepuasan pasien adalah terpenuhinya harapan pasien yang membeli obat yang ada didalam resep dan sudah sesuai atau melebihi harapannya.
- c) Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung yang bertanggung jawab kepada pasien, menyediakan obat yang bermutu untuk pasien dan berkaitan dengan sediaan farmasi.