

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu indikator penting untuk menggambarkan ketersediaan sarana pelayanan kesehatan adalah tersedianya sarana farmasi. Di masa pandemi Covid-19, apotek termasuk salah satu unsur di garda terdepan memberikan pelayanan terbaik bagi pasien. Pada pasal 16 Peraturan Menteri Kesehatan no. 9 Tahun 2017 tentang Apotek menyatakan bahwa fungsi apotek adalah sebagai pengelola sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai, serta berfungsi melaksanakan pelayanan farmasi klinik termasuk di komunitas.

Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Malang, merilis hasil Sensus Penduduk (SP2020) yang mencatat penduduk Kota Malang pada bulan September 2020 sebanyak 843.810 jiwa (BPS Kota Malang), sedangkan jumlah apotek di kota Malang pada tahun 2020 mencapai 200 apotek, jumlah toko obat mencapai tiga puluh toko obat, satu usaha mikro obat tradisional, satu industri farmasi, dua puluh tujuh pedagang besar farmasi (PBF), satu industri obat tradisional.

Selain mendirikan apotek, peningkatan mutu pelayanan apotek yang sudah ada adalah salah satu solusi meningkatkan kesehatan masyarakat. Penelitian mengenai kepuasan pasien sebagai bagian mutu pelayanan di apotek mendapat perhatian besar di Indonesia. Hal ini tampak pada jurnal penelitian yang memaparkan hasil kajiannya mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek di berbagai daerah. Di kota Tegal, Dewi Yuni Puspitasari, Agus Susanto, Heni Purwantiningrum, menggambarkan tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Apotek Gajah Mada Tirta Farma. Dimensi kepuasan yang diteliti adalah keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti langsung. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien tertinggi didapati pada aspek ketanggapan, sedangkan yang terendah terletak pada bukti langsung (Puspitasari et al., 2019).

Hasil berbeda ditunjukkan oleh Yuyun Yuniar dan Ririn Sasanti Handayani yang mengukur kepuasan pasien peserta program jaminan kesehatan nasional terhadap pelayanan kefarmasian di apotek. Berdasarkan studi ini diketahui bahwa dimensi tingkat kepuasan tertinggi adalah *empathy* (keramahan), sedangkan dimensi tingkat kepuasan terendah adalah *assurance* (jaminan), yaitu dalam hal ketersediaan obat di apotek dan obat yang ditanggung oleh BPJS (Yuniar dan Handayani, 2016). Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Yekti Mulyani, Moeslich Hasan Hasanmihardja, Agus Siswanto mengenai persepsi pasien apotek terhadap pelayanan apotek di Kabupaten Wonosobo. Salah satu pertanyaan dalam penelitian ini berkaitan dengan ruang tertutup untuk konseling pasien. Ternyata penilaian responden sebanyak 37,22% memilih sangat setuju. Walaupun jumlahnya sedikit, tetapi dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa rata-rata apotek di wilayah Kabupaten Wonosobo belum memiliki ruang tertutup untuk konseling pasien (Mulyani, et al., 2013).

Ragam penelitian tersebut mendorong penulis melakukan kajian serupa. Adapun pembeda dalam penelitian ini terletak pada lokasi dan waktu penelitian. Penelitian sejenis belum dilakukan di Apotek Anugerah. Di samping itu, saat ini merupakan waktu yang cukup tepat mengukur kepuasan pasien di apotek, karena sudah melewati dua tahun masa pandemi di Indonesia. Dengan pembatasan sosial dan perubahan cara bertransaksi, apotek dituntut berbenah, baik dalam hal manajemen organisasi dan penguasaan digital petugas farmasi. Hal ini diharapkan akan memberikan sebuah hasil penilaian mengenai kapasitas apotek khususnya dalam hal pelayanan di masa-masa sulit. Selain itu, penelitian ini melakukan analisis korelasi tiap-tiap dimensi secara terpisah terhadap kepuasan pasien, di mana hal tersebut belum dilakukan oleh penelitian-penelitian sebelumnya. Dengan demikian, penelitian ini menjadi berbeda sebab mampu mengukur dimensi mana yang paling memengaruhi kepuasan pasien di antara dimensi-dimensi lainnya.

Apotek Anugerah terletak di pusat kota dan berada di tengah permukiman padat penduduk. Lalu lintas dan mobilitas warga kota semakin hidup karena dekat dengan beberapa kampus. Apotek Anugerah bisa melayani kurang lebih 6000 pasien setiap bulan dan pelayanan resep sebanyak 300 pasien per bulan. Di samping menjadi rujukan utama dari beberapa dokter ternama di kota Malang, Apotek Anugerah menjual kurang lebih dua ribu macam obat yang diperoleh dari sekitar tiga puluh distributor. Kapasitas ini terbangun, dikarenakan juga Apotek ini berdiri sejak 1988 atau 33 tahun lalu. Dengan demikian, peneliti memandang penting untuk mengukur mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien, serta pengaruh mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Apotek Anugerah kota Malang.

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana mutu pelayanan kefarmasian di Apotek Anugerah Kota Malang?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien di Apotek Anugerah Kota Malang?
3. Bagaimana pengaruh mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Apotek Anugerah Kota Malang?

### **1.3 Tujuan**

1. Untuk mengukur mutu pelayanan kefarmasian di Apotek Anugerah Kota Malang.
2. Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien di Apotek Anugerah Kota Malang.
3. Untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Apotek Anugerah kota Malang.

## **1.4 Manfaat**

### **1.4.1 Manfaat Praktis**

Dapat membantu Apotek Anugerah untuk mengevaluasi pelayanan kefarmasian yang selama ini sudah dilakukan, serta menganalisis apakah variabel mutu pelayanan kefarmasian diperhatikan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan.

### **1.4.2 Manfaat Akademis**

Dapat dijadikan referensi atau acuan bahan ajar dan studi kasus atau studi lainnya baik oleh mahasiswa maupun dosen.