

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Apotek sebagai lembaga pelayanan kefarmasian tentunya berperan besar dalam pembangunan di bidang kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 73 Tahun 2016 menyebutkan bahwa pelayanan kefarmasian di apotek meliputi 2 standar pelayanan, yaitu meliputi standar pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dan standar pelayanan farmasi klinik. (Kemenkes RI, No 73 tahun 2016).

Pelayanan kefarmasian yang diselenggarakan di apotek haruslah mampu menjamin ketersediaan obat yang aman, bermutu dan berkhasiat dan sesuai dengan amanat undang-undang nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan. Dalam rangka peningkatan penggunaan obat rasional untuk mencapai keselamatan pasien, dilakukan pelayanan sesuai standar di fasilitas kesehatan. Oleh karena itu pelayanan kefarmasian di apotek harus dilakukan benar-benar secara baik agar pasien selalu puas dan tidak beralih ke tempat lain (KEMENKES, 2013).

Kepuasan adalah derajat emosi seseorang (pelanggan/pasien) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang dirasakan). Menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian merupakan langkah penting dalam mengenali

perubahan yang terjadi dan mengembangkan strategi atau rencana terstruktur untuk mengembangkan pelayanan kefarmasian yang inovatif. Penilaian tingkat kepuasan pasien ini dapat dilakukan melalui kuisisioner ataupun wawancara tatap muka sesuai dengan standar kepuasan pasien minimal Kementerian Kesehatan RI yaitu 95% dari tahun 2016 (Kemenkes, 2016).

Turen merupakan salah satu daerah dari 33 kecamatan di Kabupaten Malang yang memiliki 17 kelurahan. Jumlah fasilitas kesehatan yang ada di kecamatan Turen yaitu 1 puskesmas, 7 klinik/ balai kesehatan, 2 rumah sakit, dan 11 apotek yang melayani pasien dengan resep dan non resep. Diantara 11 apotek tersebut peneliti memilih tiga apotek yaitu apotek Tanggung Farma, apotek Farmita Farma, dan Apotek Razka yang melayani pasien dengan resep maupun non resep. Selain itu penelitian mengenai evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek tentunya sangat diperlukan untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian di apotek (Astuti, 2021).

Penelitian dari (Rani, 2020), tentang evaluasi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di tiga apotek wilayah Surakarta, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan rata-rata pasien untuk semua variabel terhadap kualitas pelayanan obat di tiga apotek wilayah Surakarta adalah 71,72% dengan kategori puas.

Berdasarkan hal tersebut peneliti menemukan perlunya mengkaji kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek wilayah Kecamatan Turen. Di kecamatan Turen sendiri memiliki 11 Apotek dan pasalnya, di apotek Tanggung Farma, apotek Farmita Farma dan apotek Razka belum pernah dilakukan penelitian mutu pelayanan kefarmasian juga di apotek tersebut merupakan apotek yang dekat dengan puskesmas, rumah sakit, dan tempat praktik dokter oleh karena itu pasien di apotek tersebut lebih banyak dan apotek tersebut juga menerima pasien yang menebus obat menggunakan resep. Kualitas pelayanan yang prima memengaruhi efektivitas pengobatan. Hal ini terutama terlihat pada kepuasan pelanggan yang mereprekasikan kualitas pelayanan di apotek. Evaluasi pelayanan kefarmasian untuk memastikan kelayakan dan mutu pelayanan kefarmasian di apotek.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di tiga apotek yaitu apotek Tanggung Farma, apotek Farmita Farma, dan apotek Razka Wilayah Kecamatan Turen?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Tanggung Farma, apotek Farmita Farma, dan Apotek Razka wilayah kecamatan Turen.

1.3.2 Tujuan Khusus

Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*) dalam pelayanan kefarmasian di tiga apotek wilayah Kecamatan Turen.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat penelitian bagi peneliti

1. Untuk menambah wawasan, pengalaman dan pengetahuan baru bagi peneliti dalam ilmu kefarmasian.
2. Untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan selama proses perkuliahan di jurusan D3 Farmasi Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soeproen Malang.

1.4.2 Manfaat penelitian bagi Institusi

Sebagai bahan untuk menambah pustaka dan untuk referensi penelitian selanjutnya

1.4.3 Manfaat penelitian bagi masyarakat

Sebagai pengetahuan bagi masyarakat tentang bagaimana proses pelayanan kefarmasian yang baik.

1.4.4 Manfaat penelitian bagi Apotek

Untuk mengetahui keberhasilan peningkatan ketrampilan komunikasi konseling dan meningkatkan pelayanan farmasi di Apotek.