

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan langsung dan tanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi untuk mencapai hasil yang pasti dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Permenkes, 2016). Menurut Sugihantoro, (2021) pelayanan kefarmasian merupakan bentuk nyata dari pelayanan kesehatan yang terdapat di Apotek yang berguna demi meningkatkan kualitas hidup pasien maupun kepuasan pasien. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 51 tahun 2009 menyatakan bahwa pelaksanaan pekerjaan kefarmasian dilakukan di Apotek, instalansi farmasi rumah sakit, puskesmas, klinik, toko obat dan peraktek bersama, sehingga pasien akan mendapatkan pelayanan kefarmasian dan memenuhi semua kebutuhan dan keinginan pasien untuk mendapatkan obat dan berobat.

Berdasarkan tanggung jawab seorang apoteker, apoteker merupakan bagian dari tenaga kesehatan yang mempunyai kewenangan dan kewajiban untuk melakukan pekerjaan kefarmasian sebagaimana tercantum dalam PP No. 51 tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian yakni pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan, dan pendistribusi atau penyaluran obat, pengolahan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional dalam melakukan praktik tersebut, apoteker diuntut untuk untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan mengubah perilaku agar dapat melakukan interaksi langsung dengan pasien dan juga dituntut untuk melakukan monitoring penggunaan obat, melakukan evaluasi serta mendokumentasikan segala aktivitas kegiatannya untuk melakukan semua itu, diperlukan standar pelayanan kefarmasian (Kwondo, 2014).

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Apotek merupakan tempat melakukan praktek kefarmasian dan menyalurkan pembekalan farmasi kepada masyarakat dan harus mampu melayani kebutuhan obat masyarakat secara luas, merata dan terjamin kualitasnya yang meliputi pengadaan, penyimpanan, serta penyerahan obat kepada pasien serta memberikan penjelasan tentang cara penggunaan obat atau biasa disebut pemberian informasi obat. Oleh sebab itu, Apotek juga harus menjaga kualitas dari Apotek itu sendiri dengan meningkatkan kualitas hidup/kesehatan pasien (Kumorosiwi, 2019).

Penelitian yang telah dilakukan oleh Kurniawan (2020) menyebutkan bahwa pasien merasa puas apabila mendapatkan pelayanan obat yang cepat, akan tetapi saat ini pelayanan kefarmasian di Apotek masih rendah dan pasien diharuskan menunggu lama untuk mendapatkan obat. Beberapa Apotek masih belum optimal dalam menjalankan fungsinya sebagai sarana kesehatan khususnya sebagai penyedia obat sehingga menjadikan faktor pertimbangan pasien dalam memilih sebuah Apotek. Kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Apotek merupakan salah satu cerminan dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh tempat pelayanan kefarmasian di Apotek baik pelayanan obat dengan menggunakan resep maupun obat non resep. Jenis pelayanan kefarmasian di Apotek dibedakan menjadi pelayanan resep dan pelayanan non resep. Pelayanan resep merupakan suatu proses pelayanan terhadap permintaan tertulis dari seorang dokter umum, dokter gigi, dan dokter hewan kepada apoteker untuk menyediakan dan menyerahkan obat kepada pasien. Sedangkan pelayanan non resep merupakan pelayanan kepada pasien yang dilakukan dengan cara pengobatan mandiri yang dikenal dengan istilah swamedikasi (Dianita dkk, 2017)

Selain itu pasien akan merasa puas ditentukan oleh kenyataan apakah layanan yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, dengan menggunakan pandangan pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan). Pelayanan yang tidak sesuai dengan

harapan, kebutuhan pasien dan kurang kualitas akan membentuk suatu ketidakpuasan pada pasien. Pengaruh ketidakpuasan pasien diantaranya kualitas jasa dan layanan, sarana prasarana Apotek, komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) serta kinerja tenaga kefarmasian. Beberapa pengaruh yang terkait sarana prasarana yaitu tempat layanan tunggu, tempat penerimaan, serta ruang penunjang lainnya. Berkaitan dengan pemberian komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) obat akan sangat terganggu akibat dari banyaknya pasien yang menebus obat sehingga pemberian KIE menjadi tidak maksimal (Yessika, 2019).

Penelitian ini dilakukan di Apotek K-24 Menanggal karena belum ada penelitian terkait dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek tersebut. Selain terdapat beberapa Apotek yang jaraknya berdekatan sehingga hal ini dapat membawa dampak persaingan antara Apotek.

Berkaitan dengan hal tersebut, untuk mendapatkan pasien yang mempunyai kesetiaan pada suatu Apotek, maka kepuasan pasien menjadi suatu hal yang penting untuk dikelola secara serius. Maka dari itu dalam penelitian ini diharapkan dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien di Apotek K-24 Menanggal Dukuh Menanggal, Kecamatan Gayungan, Kota Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimanakah Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek K-24 Menanggal?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek K-24 Menanggal.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, terdapat beberapa manfaat dari penelitian ini yaitu:

1.4.1 Bagi Peneliti

Untuk meningkatkan ilmu pengetahuan yang dipelajari selama masa perkuliahan di jurusan farmasi dan juga dapat diterapkan di dunia kerja.

1.4.2 Bagi Tempat Penelitian

Sebagai masukan dan bahan pertimbangan dalam meningkatkan pelayanan kefarmasian di Apotek K-24 Menanggal

1.4.3 Bagi Pasien

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