

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan semakin berkembangnya pengetahuan dan teknologi mendorong masyarakat Indonesia untuk semakin memperhatikan kesehatan untuk meningkatkan kualitas hidup yang lebih baik. Dengan tersedianya pelayanan kesehatan yang dapat menjamin kesehatan masyarakat di Indonesia merupakan salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (PP RI No.15, 2009).

Sebagai upaya agar seorang apoteker dapat melaksanakan pelayanan kefarmasian secara langsung kepada masyarakat dengan baik maka dituntut untuk melaksanakan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku untuk dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi seorang apoteker kepada pasien antara lain yaitu melaksanakan pemberian informasi, monitoring penggunaan obat dan sampai mengetahui tujuan akhir terdokumentasikan dengan baik (Kemenkes RI, 2004).

Pelayanan kefarmasian mempunyai peran yang strategis dalam upaya kesehatan masyarakat. Seiring dengan berkembangnya teknologi maka pelayanan kefarmasian yang diinginkan harus maksimal. Penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di Apotek harus menjamin ketersediaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai haruslah aman, bermutu, bermanfaat dan terjangkau. Dengan pelayanan kefarmasian yang maksimal seorang tenaga kefarmasian harus bekerja sesuai dengan standar profesi, standar prosedur operasional dan menghormati hak pasien dan terutama mengutamakan kepentingan pasien (Permenkes RI No.9, 2017).

Pelayanan kefarmasian kepada masyarakat dapat dilakukan di beberapa tempat pelayanan kesehatan salah satunya yaitu apotek. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker. Penyelenggaraan standar pelayanan kefarmasian di apotek haruslah didukung

dengan ketersediaan sumber daya kefarmasian yang bertoleransi kepada keselamatan pasien. Sumber daya yang dimaksud yaitu sumber daya manusia dan sumber daya prasarana. Standar kompetensi seorang apoteker di apotek haruslah diterapkan agar melindungi masyarakat dari pelayanan yang tidak profesional, dan melindungi profesi tenaga kefarmasian dari tuntutan masyarakat yang tidak wajar (Permenkes RI No.35, 2014).

Penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di apotek wajib mengikuti standar pelayanan kefarmasian yang sebagaimana telah diatur dalam peraturan. Berdasarkan wewenang peraturan perundang-undangan, pada saat ini pelayanan kefarmasian telah mengalami perubahan yang sebelumnya seorang tenaga farmasi hanya berfokus pada pengelolaan obat (*drug oriented*) dengan semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, maka sekarang berkembang menjadi pelayanan komprehensif (*pharmaceutical care*) meliputi pelayanan obat dan pelayanan farmasi klinik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Pengertian tenaga kefarmasian tidak hanya sebagai pengelola obat namun 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 (Permenkes No.35, 2014).

Semakin berkembangnya peraturan pemerintah terkait pelayanan kefarmasian bagi masyarakat, kepuasan pelayanan merupakan hal yang paling penting bagi masyarakat. Menurut Supranto dalam Diarti (2014) kepuasan seorang pasien akan muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke apotek yang sama. Menurut Putri (2018) salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan untuk menjaga konsistensi pelayanan kefarmasian yaitu dengan menjaga atribut-atribut dari tiap dimensi kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Menurut Diarti (2014) salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di apotek adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu pengamatan tingkat kepuasan di Apotek Banjar Baru dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di

Apotek Banjar Baru kepada konsumen. Pemberian pelayanan harus bersikap profesional tanpa memandang seberapa banyak jumlah barang yang akan dibeli konsumen. Jika konsumen merasa puas dengan pelayanan di Apotek Banjar Baru maka konsumen akan memberikan rekomendasi kepada keluarga atau teman-teman mereka untuk membeli obat di apotek sehingga akan menambah omzet untuk apotek.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana karakteristik responden di Apotek Banjar Baru GKB ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terkait pelayanan kefarmasian di Apotek Banjar Baru GKB ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari pengamatan ini yaitu :

1. Mengetahui karakteristik responden di Apotek Banjar Baru GKB.
2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen tentang pelayanan kefarmasian di Apotek Banjar Baru GKB.

1.4 Manfaat Penulisan

1. Bagi Pendidikan

- a. Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman bagi pembaca mengenai pelayanan yang baik sesuai dengan standar kefarmasian.
- b. Memberikan gambaran mengenai standar pelayanan yang sesungguhnya berdasarkan Permenkes RI.

2. Bagi Farmasis

Menjadi bahan acuan untuk menentukan kebijaksanaan yang berhubungan dengan layanan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas layanan kefarmasian agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

3. Bagi Penulis

- a. Menambah wawasan tentang pentingnya pelayanan kefarmasian kepada pasien di Apotek.
- b. Menjadi sumber referensi agar mengetahui dan lebih mendalami bagaimana pelayanan yang sesuai dengan standar.