

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian adalah kegiatan yang dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan kesehatan pasien. Menurut Permesnkes Nomor 73 Tahun 2016 yaitu pelayanan kefarmasian dibagi menjadi dua bagian yaitu standar pelayanan, meliputi kegiatan yang terdiri dari pengelolaan bahan medis habis pakai, sediaan farmasi, alat kesehatan, dan kegiatan farmasi klinik.

Apotek adalah pelayanan kesehatan yang populer di kalangan masyarakat karena merupakan tempat perawatan pertama bagi masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Sujono dan Sabiti (2020) Konsumen apotek yang berkunjung ke apotek jaraknya berdekatan dengan rumah mereka. Dengan persentase 87,2%. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Dysyandi *et al.* (2019) untuk memenuhi kebutuhan kesehatan responden (pasien) datang membeli obat resep maupun mengobati sendiri dengan persentase 52% responden.

Penelitian yang dilakukan oleh Nikmatuzaroh (2018) obat yang diberikan oleh apotek di pusat kota Yogyakarta sampai 98,15% pasien merasa puas. Selain daripada itu penelitian yang dilakukan oleh Akhmad *et al.* (2019) dengan hasil 58,08% pasien apotek di Kecamatan Sukarame tidak puas dengan pelayanan kefarmasian yang mereka dapatkan.

Layanan farmasi yang dilaksanakan apoteker sudah bergeser orientasi pada pasien (Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009). Maka dari itu peningkatan kualitas mutu hidup pasien merupakan bagian penting ketika akan melaksanakan pelayanan kefarmasian sesuai dengan QS. At-Taubah ayat 105 yang berbunyi:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عَلِيمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Dan katakanlah,

“Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul Nya dan orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakanya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”.

Kandungan ayat ini memerintahkan kepada seluruh umat muslim bahwasanya dalam melakukan suatu pekerjaan harus dilaksanakan sebaik mungkin. Apoteker merupakan tenaga kesehatan maka ketika akan melakukan suatu pekerjaan harus dengan layanan yang optimal supaya pasien puas.

Apoteker perlu paham adanya potensi kesalahan dalam penyembuhan (*medication error*) saat menjalani tahap menangani, serta mengamati konflik yang berkaitan dengan farmakoekonomi, obat (*drug related problems*) serta farmasi sosial (*sociopharmacoecoonomy*). Apoteker perlu melaksanakan praktik dengan ketetapan layanan yang baik sesuai dengan permenkes.

Kepuasan pasien adalah tercapainya atau kesesuaian dengan ekspektasi pasien terhadap pelayanan kesehatan. Tingkat rasa puas pelanggan pada jasa farmasi merupakan teknik guna mengulas kualitas layanan yang diselenggarakan di apotek. Ulasan rasa puas pasien bisa dilakukan dengan wawancara secara langsung (Kemenkes RI 2016). Evaluasi kepuasan pasien merupakan upaya penting untuk melihat perubahan yang terjadi serta menyiapkan rencana untuk mengembangkan pelayanan kefarmasian yang lebih baik.

Melalui penelitian yang dilakukan Bertawati berjudul profil rasa puas pelanggan serta jasa farmasi apotek di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal pada tahun 2013 dengan hasil tingkat kepuasan diperoleh hasil 57,14% tergolong kategori sedang (Bertawati, 2013). Lalu penelitian yang dilaksanakan Novrianti *et al.* (2022) dengan hasil tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian dikategorikan sangat puas (88,5%) dan penelitian selanjutnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Yuniar dan Handayani (2016) dengan hasil persentase terbesar dari kategori kepuasan sebesar 94,5% termasuk kategori sangat puas.

Penelitian akan dilakukan di Kecamatan Parigi. Di Kecamatan Parigi terdapat apotek yang melakukan pelayanan kefarmasian dan terdapat apotek yang terletak di daerah pedesaan terpencil. Berdasarkan hal tersebut, peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di apotek Kecamatan Parigi.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien berdasarkan analisis *customer satisfaction index* di apotek Kecamatan Parigi?
2. Bagaimana persepsi pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan analisis *important performance matriks*?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan kefarmasian di apotek Kecamatan Parigi
2. Untuk mengetahui persepsi pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kecamatan Parigi.

D. Keaslian Penelitian

Tabel 1. Keaslian Penelitian

Judul	Hasil	Perbedaan	Persamaan
Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Selama Pandemi Covid-19 Di Apotek Zaff Farma Gresik (Novrianti <i>et al.</i> , 2022)	Tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian dikategorikan sangat puas (88,5%) namun untuk kategori bukti fisik dan kehandalan memerlukan peningkatan kualitas pelayanannya	Penelitian ini hanya dilakukan di satu apotek saja di Kota Gresik.	Memiliki persamaan yaitu penelitian non eksperimental dan analisis data bersifat deskriptif kuantitatif.
Profil Pelayanan Kefarmasian Dan Kepuasan Konsumen Apotek Di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal (Bertawati, 2013)	Tingkat kepuasan diperoleh hasil sebesar 57,14% kategori sedang dan 42,86% kategori baik.	Terdapat perbedaan pada jumlah sampel yang akan diambil, pada penelitian ini menggunakan 7 sampel sedangkan yang akan dilakukan menggunakan 20 sampel. Mengukur tingkat kepuasan konsumen dari 8 dimensi.	Sama menganalisis kepuasan konsumen di apotek dan sama dilakukan di kecamatan.
Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek (Yuniar & Handayani, 2016)	Kepuasan layanan di apotek ini untuk kategori keramahan memiliki tingkat kepuasan yang paling tinggi sedangkan tingkat kepuasan paling rendah kategori <i>assurance</i> persentase terbesar dari kategori kepuasan sebesar 94,5%	Perbedaan pada penelitian ini hanya dilakukan pada pasien peserta JKN saja.	Sama menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek menggunakan metode 5 dimensi.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

- a. Memberikan manfaat serta ilmu mengenai praktik klinis kefarmasian di apotek.
- b. Menambah wawasan cara untuk melakukan penelitian dengan metode pengolahan data.

2. Bagi Masyarakat

Membagikan data serta ilmu untuk tiap warga mengenai tugas dan fungsi pelayanan kefarmasian di apotek.

3. Bagi Apotek

Mengevaluasi mutu jasa farmasi di apotek.