

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan farmasi yang baik merupakan pelayanan yang langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (*PP RI No.51 Tahun 2009*). Kualitas pelayanan kesehatan merupakan pelayanan oleh tenaga kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan kepada setiap pasien dimana tatacaranya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan menjadi bagian yang penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan, itu berarti pelayanan farmasi merupakan salah satu usaha yang dapat digunakan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dimana masyarakat mengharapkan pelayanan farmasi yang sebaik mungkin dalam proses penyaluran obat.

Pasien sebagai salah satu komponen yang dapat merasakan pelayanan yang diberikan oleh sarana farmasi, terkadang pelayanan yang buruk yang diberikan oleh tenaga farmasi akan berpengaruh kepada kondisi pasien, hal inilah yang menjadi acuan dimana tenaga kefarmasian harus memiliki kemampuan cara berinteraksi dan bersikap baik terhadap pasien, tidak cukup dengan handal dalam berinteraksi tetapi tenaga kefarmasian juga harus memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait obat. Selain itu terdapat beberapa hal yang harus dipertimbangkan terkait kepuasan

pasien, yaitu harga obat, ketersediaan obat yang lengkap, dan cara mendistribusikan obat dengan baik supaya tercapainya kenyamanan dan keamanan pasien terkait obat.

Di Indonesia, pelayanan kefarmasian yang mulanya berfokus pada pengelolaan obat (*drug oriented*) kini telah bergeser orientasinya kepada pasien (*patient oriented*) yang mengacu pada pelayanan kefarmasian (*Pharmaceutical Care*), maka sebagai konsekuensinya tenaga kefarmasian terutama Apoteker dituntut untuk dapat berinteraksi langsung dengan pasien terkait pemberian informasi dan edukasi dalam menetapkan terapi untuk mendukung penggunaan obat yang rasional dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Mayetiss, dkk; 2015).

Kesembuhan pasien sebesar 25 % diperoleh dari kenyamanan serta baiknya pelayanan kefarmasian, sedangkan sebanyak 75 % berasal dari obat yang digunakan pasien (Handayani dkk, 2009), ini sebabnya mengapa informasi obat menjadi hal yang sangat penting untuk disampaikan kepada pasien, karena jika tidak diimbangi dengan informasi obat yang benar maka akan membawa masyarakat ke arah penggunaan obat yang tidak rasional. Tidak hanya itu untuk mendukung kualitas pelayanan yang baik yang berkaitan dengan *patient oriented* adalah dengan cara distribusi obat langsung ke pasien yaitu melalui *delivery* obat oleh tenaga kefarmasian, hal ini berkaitan langsung dengan waktu pelayanan obat yang diharapkan cepat namun tepat.

Jumlah pasien yang semakin hari semakin banyak terkadang membuat kualitas pelayanan menurun, diantaranya diakibatkan oleh waktu tunggu yang lama karena antrian panjang sehingga pemberian informasi obatpun menjadi seminimal mungkin, maka dari itu perlu dipertimbangkan dengan cara jasa *delivery* obat ke rumah pasien oleh tenaga kefarmasian untuk mengurangi antrian panjang yang memperburuk pelayanan.

terkait dengan waktu pelayanan obat menjadi hal yang patut diperhatikan, pasien sakit jangan dibiarkan menunggu lama sehingga bisa memperburuk kondisi kesehatannya, obat yang kini semakin hari semakin mahal biasanya membuat pasien harus membayar mahal terhadap pengobatan maka uang yang ia keluarkan harus sebanding dengan kualitas pelayanan yang baik.

1.2 Identifikasi Masalah

- a) Paradigma pelayanan kefarmasian yang saat ini mengacu pada *patient oriented* membuat pemberi pelayanan harus menerapkan strategi untuk mencapai kepuasan pasien.
- b) Jika Pelayanan kefarmasian tidak diimbangi dengan informasi obat yang benar maka akan membawa masyarakat kearah penggunaan obat yang tidak rasional
- c) Waktu tunggu obat akibat antrian panjang menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan di Apotek Hosanna dan mengganggu apotek dalam memberikan pelayanan yang prima, sehingga sistem *delivery service* obat perlu dipertimbangkan untuk mengurangi kendala tersebut.

- d) Apotek Hosana ingin menjadi apotek yang unggul dalam segi pelayanan kefarmasian dan memiliki ciri khas dibanding apotek di sekitarnya
- e) Pelayanan apotek harus didesain untuk meningkatkan nilai tambah supaya dapat meminimalkan ketidakpuasan yang muncul dari pelanggan yang dapat berakibat hilangnya atau berpindahnya pelanggan ke apotek lain.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini, dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana kepuasan pasien melalui fasilitas pelayanan *delivery service* di Apotek Hosana?
2. Bagaimana pengaruh dari system *delivery service* terhadap pemberian informasi obat ?

1.4 Cakupan Masalah

Agar permasalahan yang diteliti tidak terlalu luas, maka penulis membatasi penyelesaian masalah penelitian, yaitu : bagaimanakah pengaruh dari diadakannya fasilitas *delivery* obat ke rumah pasien terhadap kepuasan informasi obat di Apotek Hosanna ?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kepuasan pasien melalui fasilitas pelayanan *delivery service* di Apotek Hosana.
2. Untuk mengetahui pengaruh dari sistem *delivery service* terhadap pemberian informasi obat di Apotek Hosanna

1.6 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka hipotesis penelitian ini adalah gambaran mengenai kepuasan pasien terhadap fasilitas *delivery service*. tingkat kepuasan pasien yang sudah dicapai adalah kelengkapan obat, harga obat yang terjangkau, obat yang teregistrasi, dan apoteker yang siap siaga di jam kerja apotek. jasa *delivery* obat ke rumah pasien oleh tenaga kefarmasian akan membuat pengobatan menjadi lebih efektif dan kepuasan pasien terhadap informasi obat dapat terpenuhi.

1.7 Kegunaan Peneitian

1) Bagi Pimpinan Apotek

penulis berharap agar dapat memberikan informasi dalam mengevaluasi faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan serta dapat membantu perusahaan untuk memperbaiki, menentukan strategi yang tepat dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang sudah ada sesuai dengan yang diharapkan konsumen.

2) Bagi Penulis

Penulis berharap akan mendapatkan berbagai pengetahuan dan pengalaman berdasarkan perbandingan pengetahuan teoritis dengan praktek di lapangan terutama berhubungan dengan perilaku konsumen.

3) Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah bacaan ilmiah, menambah pengetahuan dan dapat menambah referensi hasil penelitian.