

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan kefarmasian adalah layanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang melibatkan sediaan farmasi dengan tujuan mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Sebagai bagian dari pelayanan kesehatan, pelayanan kefarmasian memiliki peran yang sangat penting dalam terciptanya mutu kesehatan yang tinggi. Apoteker, yang menjadi bagian dari tenaga kesehatan, memiliki tugas, peranan dan tanggung jawab dalam memastikan pelayanan kefarmasian yang berkualitas. Selain sebagai tuntutan profesionalisme, pelayanan kefarmasian juga dapat menjadi faktor yang menarik minat pelanggan untuk membeli obat di apotek. Pelayanan kefarmasian mencakup aspek penampilan apotek, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan (Fadhilatul, 2017).

Apotek adalah fasilitas kesehatan yang berperan dalam menyediakan berbagai sediaan farmasi untuk memenuhi kebutuhan obat masyarakat dan meningkatkan tingkat kesehatan mereka. Apotek juga berfungsi sebagai tempat praktek kefarmasian di mana farmasis merencanakan, mengada, menyimpan, dan menyerahkan obat kepada pasien, serta memberikan informasi mengenai cara penggunaannya. Di Apotek, terdapat dua jenis pelayanan kefarmasian, yaitu pelayanan resep dan pelayanan non resep. Pelayanan resep melibatkan proses dimana dokter atau dokter gigi mengirimkan permintaan tertulis kepada apoteker untuk menyediakan dan memberikan obat kepada pasien. Sementara itu, pelayanan non resep adalah layanan yang diberikan kepada pasien untuk pengobatan mandiri, yang dikenal dengan istilah swamedikasi (Puspita & Elmiawati, 2017). Salah satu tanggung jawab Apotek adalah melakukan proses peracikan, modifikasi bentuk, pencampuran, dan penyerahan obat, serta menjadi sarana distribusi obat yang dibutuhkan oleh pasien (Atikah & Sudewi, 2019)

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek adalah pedoman yang digunakan sebagai acuan untuk tenaga kefarmasian seperti Apoteker, sarjana farmasi, ahli madya farmasi, analisis farmasi, dan tenaga menengah farmasi/asisten apoteker dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah layanan langsung yang bertanggung jawab kepada pasien terkait sediaan farmasi, dengan tujuan mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Standar pelayanan kefarmasian di apotek mencakup manajemen sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis pakai, serta pelayanan farmasi klinis yang meliputi perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pengendalian, pencatatan, dan pelaporan (Permenkes, 2016).

Implementasi standar pelayanan kefarmasian yang efektif akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berfungsi sebagai penilaian terhadap kualitas layanan dan dapat mempengaruhi perilaku konsumen terkait dengan kesehatan. Mutu layanan kesehatan mencerminkan tingkat keunggulan layanan kesehatan, yang pada satu sisi dapat memastikan kepuasan setiap pasien sesuai dengan rata-rata kepuasan yang diperoleh, dan pada sisi lain melalui implementasi prosedur yang sesuai dengan kode etik dan standar profesi yang telah ditetapkan. Kepuasan dengan fasilitas kesehatan yang diberikan akan menjadi pertimbangan bagi pasien dalam mengevaluasi fasilitas kesehatan dan memilih kembali ke fasilitas yang sama untuk kebutuhan perawatan kesehatan mereka (Sally & Zakky, 2017). Apabila kepuasan pasien tidak terpenuhi maka dapat mempengaruhi yang signifikan terhadap penurunan jumlah kunjungan di Apotek, penurunan omzet di Apotek (Janah, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh (Atikah & Sudewi, 2019), sebanyak 58,08% pasien di Apotek Kecamatan Sukarame menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang mereka terima, sementara 41,92% sisanya merasa puas. Dalam penelitian ini, lima dimensi pelayanan dievaluasi, dan dimensi yang mendapatkan tingkat kepuasan tertinggi adalah empathy (pemberian informasi obat), dengan 87,83% pasien menyatakan puas. Sementara itu, dimensi reliability (keandalan pelayanan) memiliki tingkat kepuasan terendah, yaitu 83,16%. Dimensi

tangible (penampilan apotek) dinilai memuaskan oleh 87,82% responden, sementara indikator kepuasan dalam dimensi assurance (ketersediaan obat) mencapai 87,31% dari total pasien.

Apotek Kimia Farma 377 adalah salah satu unit pelayanan kesehatan yang paling diminati oleh masyarakat di Kabupaten Garut untuk berobat dan membeli kebutuhan obat-obatan. Apotek ini memiliki fokus utama pada pelayanan kefarmasian. Namun, dengan meningkatnya jumlah masyarakat yang datang, pelayanan informasi tentang penggunaan obat yang diberikan oleh farmasi tidak selalu efektif, menyebabkan beberapa pasien kurang memahami cara yang tepat untuk menggunakan obat. Berdasarkan survei pendahuluan dan data rekapan resep, diketahui bahwa Apotek Kimia Farma 377 melayani jumlah resep yang lebih banyak setiap bulannya dibandingkan dengan Apotek Kimia Farma 533 dan Apotek Kimia Farma 308. Rata-rata kunjungan pasien harian di Apotek Kimia Farma 377 mencapai sekitar 1824 pasien, sementara di Apotek Kimia Farma 533 sekitar 118 pasien, dan di Apotek Kimia Farma 308 sekitar 205 pasien. Dengan demikian, jumlah resep yang ditangani setiap hari di Apotek Kimia Farma 377 oleh 6 tenaga teknis kefarmasian (TTK) dan 2 apoteker adalah 1824 pasien. Karena jumlah pasien yang besar bisa menyebabkan lambatnya proses penanganan resep. Oleh karena itu, penting untuk mempertimbangkan dampak dari jumlah pasien yang tinggi dan jumlah petugas kefarmasian yang terbatas terhadap pelayanan yang diberikan di Apotek Kimia Farma 377.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan oleh farmasi di Apotek Kimia Farma 377. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan sebagai suatu indikator mutu pelayanan yang baik dan berkualitas.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Kimia Farma Apotek 377 Kabupaten Garut.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian terdiri dari tujuan umum dan tujuan khusus.

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Apotek 377 Kabupaten Garut.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Tujuan khusus penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pasien meliputi *tangible* (penampilan Apotek), *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (keandalan), *assurance* (ketersediaan obat di Apotek), dan *empathy* (pemberian informasi) dalam pelayanan pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Fama 377 kabupaten Garut.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi Peneliti**

Untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan selama proses perkuliahan di Program RPL D-III Farmasi Universitas Bhakti Kencana Bandung serta menambah pengalaman peneliti dalam hal pelayanan kefarmasian yang baik dan benar.

### **1.4.2 Bagi Institusi**

Penelitian ini dilakukan dalam rangka untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan diharapkan dari hasil peneitian ini dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dan menjadikan referensi bagi peneliti selanjutnya.

### **1.4.3 Bagi Masyarakat**

Sebagai pengetahuan bagi masyarakat tentang proses pelayanan kefarmasian yang baik dan benar.