

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pembangunan nasional tidak dapat terlepas dari salah satu bagian penting di dalamnya, yaitu pembangunan kesehatan. Adapun tujuan dari pembangunan kesehatan adalah mewujudkan masyarakat yang mampu hidup sehat serta tercapainya pelayanan kesehatan yang bermutu dan merata. Untuk mencapai tujuan ini, pembangunan kesehatan memiliki visi tercapainya derajat kesehatan yang tinggi secara merata di seluruh wilayah Republik Indonesia dengan terwujudnya masyarakat, bangsa, dan negara yang sehat serta memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan bermutu secara adil dan merata (Depkes RI, 2009). Dalam hal ini, sarana kesehatan di masyarakat memiliki peran penting secara langsung dalam mewujudkan visi dari pembangunan kesehatan.

Apotek sebagai salah satu sarana pelayanan kefarmasian tentu memiliki peran di dalam pembangunan kesehatan. Permenkes RI No. 73 Tahun 2016 menyebutkan bahwa pelayanan kefarmasian di apotek meliputi 2 standar pelayanan, yaitu meliputi kegiatan manajerial yang terdiri dari pengelolaan Bahan Medis Habis Pakai, Alat Kesehatan dan Sediaan Farmasi dan kegiatan farmasi klinik serta turut bertanggung jawab dalam keamanan dan efikasi pengobatan pasien. Kegiatan pelayanan kefarmasian ini tentunya berhubungan langsung dengan upaya peningkatan derajat kesehatan di masyarakat

Menurut Permenkes RI Nomor 73 Tahun 2016, pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien terkait penggunaan sediaan farmasi atau terapi yang menjamin peningkatan kualitas hidup pasien. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker telah mengalami pergeseran orientasi dari pelayanan obat serta penyiapannya, menjadi berorientasi pada pasien (Permenkes RI No. 51, 2009). Hal ini menjadikan peningkatan kualitas hidup pasien dan pencapaian kepuasan pasien merupakan bagian yang penting dalam pelaksanaan pelayanan kefarmasian.

Dalam surat At-Taubah ayat 105 disebutkan,

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ  
 وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ  
 تَعْمَلُونَ

*Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan".* Dalam ayat ini Allah memerintahkan ummat-Nya untuk melakukan pekerjaan dengan sebaik mungkin. Apoteker sebagai tenaga di bidang kefarmasian dalam hal ini tentunya juga harus melakukan pekerjaannya dengan semaksimal mungkin agar pasien mendapatkan pelayanan sesuai dengan harapan mereka.

Tercapainya harapan atau kesesuaian ekspektasi pasien terhadap pelayanan kesehatan adalah pengertian dari kepuasan pasien (Al Jumuah et al, 2014). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian merupakan salah satu metode untuk mengevaluasi mutu pelayanan di apotek. Evaluasi tingkat kepuasan pasien ini dapat dilakukan menggunakan angket ataupun wawancara secara langsung (Permenkes RI, 2016). Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian adalah upaya penting yang harus dilakukan untuk melihat perubahan-perubahan yang terjadi dan menyiapkan strategi atau rencana terstruktur dalam pengembangan pelayanan kefarmasian yang inovatif. Selain itu, evaluasi kepuasan pasien juga dapat dilakukan untuk menilai program pelayanan pasien dengan lebih baik dan memaksimalkan kapasitas profesional di apotek pada tingkat lokal maupun nasional (Lee et al, 2015).

Evaluasi pelayanan kefarmasian di apotek penting untuk dilakukan. Hal ini untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian di apotek agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan menjamin keamanan pasien. Dengan dilakukannya evaluasi, maka pihak apotek dapat secara langsung meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasiannya sehingga manfaatnya dapat dirasakan oleh berbagai pihak. Peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian dapat berefek langsung untuk mencegah terjadinya *drug related problems* atau kesalahan yang terjadi pada pengobatan pasien (Ahmed Alomi et al, 2016).

Sebuah penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Zambia menunjukkan bahwa hanya 33% pasien yang menyatakan bahwa mereka puas atas pelayanan kefarmasian yang diberikan (Kalungia and Kamanga,

2016). Hasil yang serupa juga didapatkan dari penelitian yang dilakukan untuk mengevaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan swamedikasi di apotek wilayah Kecamatan Pangkalan Kerinci Provinsi Riau. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien belum puas atas pelayanan yang diberikan serta mengharapkan pihak pengelola untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasiannya (Hadi, 2015).

Namun, hasil berbeda justru ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan di Kementerian Kesehatan Saudi Arabia. Dalam penelitian yang berjudul “*Patient Satisfaction of Pharmaceutical Care of Primary Care Centers at Ministry of Health in Saudi Arabia*” mengemukakan bahwa secara keseluruhan pasien merasakan kepuasan dalam pelayanan kefarmasian terutama pada aspek ketersediaan pengobatan, konseling pasien, dan hubungan antara apoteker dengan pasien yang baik (Ahmed Alomi et al, 2016).

Berdasarkan hal tersebut, peneliti memandang perlu dilakukan penelitian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek wilayah Kota Yogyakarta Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Hal ini dikarenakan pentingnya mengevaluasi pelayanan kefarmasian secara berkala guna menjamin kelayakan serta kualitas mutu pelayanan kefarmasian di apotek. Selain itu, Kota Yogyakarta tercatat sebagai kabupaten/kota yang terpadat penduduknya di Provinsi DIY, hal ini tentu berhubungan erat dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan fasilitas kesehatan tak terkecuali apotek. Badan Pusat Statistik provinsi DIY menyebutkan bahwa Kota Yogyakarta merupakan Kabupaten/Kota dengan kepadatan penduduk tertinggi di provinsi ini, yaitu dengan kepadatan

penduduk sejumlah 12.699 jiwa/Km<sup>2</sup> (BPS, 2014). Kemenkes Republik Indonesia Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan (Ditjen Binfar) pada tahun 2016 juga mencatat bahwa Kota Yogyakarta memiliki apotek terbanyak kedua setelah Kabupaten Sleman dengan jumlah apotek 129 apotek.

## **B. Perumusan Masalah**

Bagaimana evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek wilayah Kota Yogyakarta Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta?

## **C. Keaslian Penelitian**

Sebelumnya telah ada penelitian yang berjudul : “*Patient Satisfaction of Pharmaceutical Care of Primary Care Centers at Ministry of Health in Saudi Arabia*” oleh Yousef Ahmed Alomi et al (2016). Hasil penelitian tersebut adalah secara keseluruhan pasien merasakan kepuasan dalam pelayanan kefarmasian terutama pada aspek ketersediaan pengobatan, konseling pasien, dan hubungan antara apoteker dengan pasien yang harmonis.

Penelitian lain juga dilakukan oleh Sunandar Ihsan et al (2014) dengan judul “Evaluasi Mutu Pelayanan Di Apotek Komunitas Kota Kendari Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian”. Penelitian ini menunjukkan bahwa tercapai tingkat kepuasan pasien sebesar 76.70% terhadap mutu pelayanan di apotek komunitas Kota Kendari.

Perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah pada metode penelitian yang mencakup sampel dan jumlah sampel, waktu dan tempat penelitian. Penelitian ini melakukan evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan

kefarmasian di apotek-apotek yang berada di wilayah Kota Yogyakarta Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek wilayah Kota Yogyakarta Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Bagi Peneliti**

- a. Menambah pengetahuan tentang praktik pelayanan kefarmasian di apotek.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek wilayah Kota Yogyakarta provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
- c. Mengembangkan kemampuan dalam hal penelitian.

##### **2. Manfaat Bagi Apotek**

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek.
- b. Sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di apotek.

### **3. Manfaat Bagi Masyarakat Umum**

- a. Meningkatkan pengetahuan masyarakat umum tentang tugas dan fungsi pelayanan kefarmasian di apotek.

### **4. Manfaat Bagi Instansi Terkait (Ikatan Apoteker Indonesia dan Departemen Kesehatan)**

- a. Sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja Apotek di wilayah Kota Yogyakarta Provinsi DIY.
- b. Sebagai rekomendasi dilakukannya sosialisasi peningkatan mutu pelayanan kefarmasian di Apotek wilayah Kota Yogyakarta Provinsi DIY.

