

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dunia kefarmasian saat ini sudah semakin berkembang, dan pelayanan kefarmasian merupakan salah satu bidang yang perkembangannya dikedepankan seiring dengan meningkatnya kesadaran dari masyarakat akan pentingnya kualitas kesehatan yang baik. Oleh karena itu, apotek sebagai salah satu sarana yang menunjang pelayanan kesehatan masyarakat juga dituntut tidak hanya mengedepankan sisi dari produk yaitu harga dan kelengkapannya. Bahkan lebih dari itu pelayanan yang baik juga menjadi tuntutan dan keinginan dari konsumen. Menurut peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian, apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian yang termasuk didalamnya berupa pelayanan kefarmasian yang baik kepada konsumen.

Apotek sebagai salah satu fasilitas kesehatan dalam pelayanan kefarmasian tentu memiliki peran dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Menurut permenkes No.73 Tahun 2016, disebutkan bahwa pelayanan kefarmasian di Apotek meliputi 2 standar pelayanan, yaitu kegiatan manajerial dan farmasi klinik. Adapun kegiatan manajerial terdiri dari pengelolaan Bahan Medis Habis Pakai, Alat Kesehatan dan Sediaan Farmasi sedangkan kegiatan farmasi klinik, Apoteker

turut bertanggung jawab dalam keamanan dan efikasi pengobatan pasien. Hal ini tentunya berhubungan erat dengan kegiatan pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan konsumen sehingga tercapainya peningkatan derajat kesehatan di masyarakat.

Memperoleh kesehatan merupakan bagian dari hak asasi manusia, dan ini merupakan kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia yang sesuai dengan makna Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang menyebutkan bahwa manusia berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu, adil dan merata (Depkes RI, 2004).

Islam mengajarkan kita bahwa dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan adil itu merupakan kewajiban kita sebagai seorang apoteker. Hal ini dinyatakan dalam Al-Quran surat *Al-Mumtahanah*: 8, yang menyatakan bahwa :

لَا يَنْهَىٰكُمْ اللَّهُ عَنِ الَّذِينَ لَمْ يُقَاتِلُوكُمْ فِي الدِّينِ وَلَمْ يُخْرِجُوكُم مِّن دِيَارِكُمْ أَن تَبَرُّوهُمْ وَتُقْسِطُوا إِلَيْهِمْ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ ﴿٨﴾

Allah tidak melarang kamu untuk berbuat baik dan berlaku adil terhadap orang-orang yang tidak memerangimu dalam urusan agama dan tidak mengusir kamu dari kampung halamanmu. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berlaku adil. – (Q.S Al-Mumtahanah: 8)

Dalam usaha meningkatkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat dan pemenuhan kebutuhannya, terjadi peningkatan pendirian sarana pelayanan kesehatan berupa apotek. Sering kita temui sekarang bahwa hampir disetiap tempat dapat kita temukan keberadaan apotek sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan. Pertumbuhan apotek yang semakin pesat ini juga akibat dari kesadaran masyarakat yang meningkat akan pentingnya kesehatan dan keinginan dari apoteker itu sendiri terlebih dengan terbitnya peraturan kementerian kesehatan No. 1332 yang memudahkan izin pendirian apotek.

Pendirian apotek terkait dengan regulasi yaitu sebaiknya mesti mempertimbangkan segi penyebaran serta pemerataan pelayanan, jumlah penduduk, jumlah dokter, sarana pelayanan kesehatan, dan ketertudahan untuk dijangkau oleh masyarakat luas (Permenkes RI, 2016).

Peraturan pendirian apotek yang terkait dengan jarak akan menentukan suatu kualitas pelayanan kesehatan suatu apotek. Jarak Apotek merupakan parameter dari konsumen untuk dapat memutuskan seberapa bagus pelayanan kesehatan dari suatu apotek (Sudibyo, 2014). Kecamatan Sanden merupakan salah satu dari 17 kecamatan yang ada di Kabupaten Bantul.

Penelitian ini dilakukan untuk melihat pelayanan kefarmasian di daerah perbatasan Kabupaten Bantul dan menganalisa kepuasan konsumen terhadap pelayanan apotek, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan apoteker dan pelayanan kefarmasian terhadap konsumen dimasa yang akan datang.

B. Perumusan masalah

1. Bagaimana profil pelayanan kefarmasian di apotek Kecamatan Sanden sesuai dengan standar pelayanan yang tercantum pada permenkes No.73 tahun 2016?
2. Bagaimana analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh apotek yang berada di Kecamatan Sanden di Kabupaten Bantul?

C. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang profil pelayanan kefarmasian apotek di Kecamatan Sanden Kabupaten Bantul sebelumnya belum pernah dilakukan orang lain, tetapi penelitian yang terkait dengan persebaran apotek, dan kepuasan konsumen terhadap pelayanan suatu apotek sudah pernah dilakukan, antara lain :

Tabel . 1 Perbedaan Penelitian dan Penelitian Sebelumnya

Judul	Pengarang	Tahun	Perbedaan
Profil pelayanan kefarmasian dan kepuasan konsumen apotek di kecamatan adiwena kota tegal	BERTAWATI	2013	Tingkat kepuasan konsumen diukur berdasarkan 8 dimensi yaitu kepuasan umum, harga, kemampuan pribadi, evaluasi, pemberian informasi non-medis, kepercayaan, pelayanan pada pasien, dan pemberian penjelasan sedangkan pada penelitian ini menggunakan 5 dimensi yaitu Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles
Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan apotek di kota Jambi	HELNI	2015	Instrumen penelitian yang digunakan adalah ini disusun berdasarkan standar pelayanan kefarmasian di apotek yang tertera dalam Keputusan Menteri Kesehatan RI No 1027 tahun 2004 sedangkan pada penelitian ini kita merujuk ada permenkes tahun 2016

D. Tujuan penelitian

1. Mengetahui standar pelayanan kefarmasian di apotek Kecamatan Sanden di Kabupaten Bantul terhadap standar pelayanan kefarmasian di permenkes No.73 tahun 2016
2. Mengetahui analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan apotek di Kecamatan Sanden

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 Kecamatan yang ada di Kabupaten Bantul
 - 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
 - a. Meningkatkan pengetahuan masyarakat umum terkait dengan fungsi pelayanan kefarmasian di apotek.

4. Manfaat dari instansi terkait

- a. Sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja Apotek di wilayah Kecamatan Sanden Kabupaten Bantul
- b. Dapat menjadi masukan pengkajian peraturan pendirian apotek