

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Kesehatan merupakan kebutuhan yang mutlak bagi masyarakat, karena dengan kesehatan setiap masyarakat dapat menjalankan semua aktivitasnya serta untuk keberlangsungan hidupnya, sehingga banyak masyarakat berusaha meningkatkan kesehatan mereka, dalam upaya peningkatan derajat kesehatan dimasyarakat, pelayanan kesehatan harus lebih ditingkatkan dengan menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan tujuan peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) sehingga tercapainya kualitas hidup serta kepuasan pelayanan kesehatan yang lebih baik (Kepmenkes RI, 2004).

Kualitas kesehatan di Indonesia harus lebih ditingkatkan sesuai dengan tujuan Indonesia Sehat 2010 yaitu meningkatkan kesadaran masyarakat untuk hidup sehat, pelayanan kesehatan yang berkualitas, dan kesehatan individu, keluarga dan masyarakat termasuk lingkungannya agar terwujudnya derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Sehingga penyedia pelayanan kesehatan contohnya apotek mempunyai peran penting dalam peningkatan kualitas kesehatan di Indonesia (Haryanto,2012)

Apotek sebagai salah satu fasilitas kesehatan dalam pelayanan kefarmasian tentu memiliki peran dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Indonesia. Pada permenkes No.73 Tahun 2016, menyebutkan

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. 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 (KepMenkes RI, 2016).

Pelayanan kefarmasian yang bermutu yaitu pelayanan kefarmasian berorientasi dari *drug oriented* ke *patient-oriented* yang mengacu kepada *pharmaceutical care* (pelayanan kefarmasian). Keadaan ini menuntut seorang apoteker untuk berkembang, memahami, dan menganalisis hal-hal terkait *medication error*, *drug related problem*, maupun *socio-farmacoeconomy* sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku (KepMenkes RI, 2016). Tuntutan konsumen akan mutu pelayanan kefarmasian yang lebih baik dari waktu ke waktu mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi pada produk obat, menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (Surahman and Husein, 2011; Wiedenmayer *et al*, 2006). Bentuk pelayanan kefarmasian pada pasien antara lain adalah pemberian KIE (konseling, informasi dan edukasi), monitoring penggunaan obat dan mengetahui tujuan akhir sesuai harapan pengobatan dan terdokumentasi dengan baik. Selain itu apoteker harus mampu berkomunikasi dengan tenaga kesehatan lain dalam menetapkan terapi yang tepat sehingga

tercapainya penggunaan obat yang rasional dan dapat meningkatkan kualitas hidup pasien( Wiedenmayer *et al*, 2006, KepMenkes RI, 2004).

Kepuasan pelayanan kesehatan kepada konsumen adalah perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanannya tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa. Sebaliknya apabila harapannya itu tidak tercapai, maka diartikan kualitas pelayanan tidak memenuhi apa yang diharapkannya (Kotler, 2012). Pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan adalah salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan. Terdapat lima dimensi mutu pelayanan yang perlu diperhatikan yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empaty* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung) (Kotler, 2009)

Dalam rangka mewujudkan pelayanan kesehatan yang optimal, maka pelayanan kefarmasian merupakan hal yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan. Hal ini mengharuskan apoteker untuk memberikan pelayanan kefarmasian yang bermutu serta berdasarkan PerMenkes No. 73 Tahun 2016. Sarana pelayanan kefarmasian yaitu apotek sangatlah penting untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang optimal sehingga persebaran apotek harus dalam rasio ideal dengan jumlah apotek dibandingkan jumlah penduduk yaitu 1:10.000. Berdasarkan data pada aplikasi pemetaan sarana kefarmasian jumlah apotek di Kabupaten Bantul yaitu 121 apotek yang tersebar di 17 kecamatan. Meningkatnya pembangunan sarana pelayanan

kesehatan berupa apotek bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, namun hal ini berpengaruh terhadap kompetisi apotek di wilayah tersebut, lokasi dan jarak menjadi faktor masalah yang tidak dapat dihindarkan dalam kompetisi ini (Sukamdi *et al.*, 2015).

Persebaran apotek pada setiap kecamatan menurut Peraturan Bupati No 22 Tahun 2018 dibagi dalam 3 kategori berdasarkan jumlah Apotek dalam suatu kecamatan yaitu rasio tinggi, rasio sedang dan rasio rendah. Rasio tinggi yaitu kecamatan dengan jumlah apotek lebih dari 10, rasio sedang yaitu kecamatan dengan jumlah apotek 5 sampai 10 dan rasio rendah yaitu kecamatan dengan jumlah apotek kurang dari 5 (PerBup, 2018). Kecamatan Kretek termasuk dalam rasio rendah, dimana dari sisi wilayah masuk dalam wilayah perbatasan dengan minim Sumber Daya Manusia (SDM) pada Kecamatan Kretek. Peneliti ingin melihat apakah dengan posisi wilayah perbatasan serta SDM minim konsumen puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas apotek.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka penulis tertarik untuk meneliti masalah dengan mengambil judul: Profil Pelayanan Kefarmasian dan Analisis Kepuasan Konsumen Apotek di Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul.

Peneliti ingin mengetahui analisis tingkat kepuasan pasien karena sebelumnya belum pernah ada penelitian kepuasan konsumen di Apotek Kabupaten Bantul. Informasi yang didapatkan nantinya dapat dijadikan acuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada

konsumen. Sesuai dengan petunjuk Allah Ta'ala berfirman dalam surah Al-Qashash ayat 77

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۖ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا ۗ  
وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۖ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا  
يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

*“Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.” Dalam ayat ini Allah memerintahkan ummat-Nya untuk berbuat baik kepada orang lain dan janganlah berbuat kerusakan. Sehingga hasil penelitian ini nantinya dapat dijadikan acuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada konsumen.*

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul.
2. Bagaimana profil pelayanan kefarmasian apotek di Kecamatan Kretek kabupaten Bantul.

### C. Keaslian Penelitian

**Tabel 1. Keaslian Penelitian**

<b>Nama Penulis,Tahun</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>	<b>Hasil</b>
Bertawati (2013)	Profil Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotek di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal	Melakukan penelitian mengenai profil pelayanan kefarmasian dan kepuasan konsumen di apotek	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui profil pelayanan kefarmasian dan kepuasan konsumen apotek yang ada di kota tegal	Didapatkan hasil 57,14% tergolong dalam kategori sedang dan 42,86% tergolong kategori baik. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan apoteker diperoleh 73,7% yaitu merasa kurang puas terhadap pelayanan kefarmasian di apotek.
Helni (2015)	Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi	Melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan di apotek	Untuk mengetahui tingkat pelayanan apotek dan mengetahui karakteristik pasien apotek di kota Jambi	Didapatkan hasil mutu pelayanan di Apotek "X" untuk kelima dimensi <i>tangibles</i> (bukti langsung), <i>responsiveness</i> (ketanggapan), <i>relibiality</i> (kehandalan), <i>assurance</i> (kepastian) dan <i>emphaty</i> (kepedulian) masukdalam kategori puas.

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

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek kecamatan Kretek Kabupaten Bantul.
2. Untuk mengetahui profil pelayanan kefarmasian apotek di kecamatan Kretek Kabupaten Bantul.

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

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

- a. Menambah wawasan tentang standar pelayanan kefarmasian berdasarkan PerMenkes No. 73 Tahun 2016.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul.

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

- a. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek.
- b. Dengan adanya penelitian ini apotek mendapatkan masukan serta saran sehingga dapat menyusun rencana untuk meningkatkan mutu pelayanan khususnya pelayanan kefarmasian di apotek.

##### **3. Bagi Apoteker**

Sebagai evaluasi apoteker untuk memberikan pelayanan kefarmasian yang lebih baik kepada konsumen .

##### **4. Bagi Pemerintah**

Sebagai informasi pesebaran apotek serta bahan pertimbangan untuk evaluasi penyelenggaraan pembangunan apotek di Kabupaten Bantul.