

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Sejak farmasi klinik berkembang di Indonesia, pelayanan kefarmasian yang awalnya hanya berorientasi pada obat sudah mengalami pergeseran berorientasi juga terhadap pasien yang mengacu kepada *Pharmaceutical Care*. Apoteker sebagai profesi yang memberikan pelayanan kefarmasian dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien sebagai akibat adanya pergeseran orientasi tersebut. *Pharmaceutical care* sendiri merupakan bentuk pelayanan bertanggungjawab seorang apoteker dalam melakukan pekerjaan kefarmasian kaitannya dengan sediaan farmasi dalam rangka meningkatkan kualitas hidup pasien (Permenkes RI, 2016).

Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang digunakan apoteker untuk menjalankan praktek kefarmasiannya adalah apotek. Pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Permenkes RI) tahun 2017 disebutkan bahwa beberapa persyaratan terkait pendirian apotek, salah satunya meliputi lokasi pendirian. Lokasi pendirian apotek yang dimaksud yaitu dengan memperhatikan kemudahan akses oleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan serta adanya pelimpahan terhadap pemerintah daerah Kabupaten/Kota terkait persebaran apotek. Terkait perizinan pendiriannya sendiri, setiap apotek wajib mendapatkan izin dari

Menteri yang dapat dilimpahkan kepada Pemerintah Kabupaten/Kota terkait (Permenkes RI, 2017).

Bantul sendiri merupakan salah satu dari kabupaten yang memberlakukan peraturan terkait pendirian apotek. Hal-hal terkait aspek yang perlu diperhatikan dalam mendirikan apotek di kabupaten Bantul tertuang dalam Peraturan Bupati Bantul (Perbup) Nomor 22 tahun 2018. Pasal 7 Ayat 2 berkaitan dengan persebaran apotek di setiap kecamatan dengan memperhatikan aspek rasio. Pada pasal 7 ayat 3 disebutkan pendirian apotek pada lokasi dengan rasio tinggi wajib mendirikan apotek pada lokasi dengan rasio rendah secara bersamaan. Dimana yang dimaksud dengan ratio tinggi yaitu jumlah apotek dalam suatu kecamatan lebih dari 10, dan ratio rendah jumlah apotek kurang dari 5. Peraturan tersebut memberikan kesempatan bagi pemodal besar dapat dengan mudah mendirikan apotek di kawasan Bantul, namun peraturan tersebut juga bisa membuat seorang apoteker atau pemodal kecil yang ingin mendirikan apotek di daerahnya sendiri yang ternyata sudah termasuk dalam kategori rasio tinggi sedikit merasa kesulitan karena harus mendirikan dua apotek secara bersamaan, padahal Kabupaten Bantul sendiri dikenal sebagai salah satu kabupaten yang mendukung adanya Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) sesuai dengan visinya yakni “Bantul Sehat, Cerdas, dan Sejahtera”.

Dalam pendirian apotek sendiri juga harus memperhatikan terkait standar pelayanan yang ada di apotek yang meliputi dua kegiatan yaitu bersifat manajerial dan pelayanan farmasi klinik yang tertera pada Permenkes Nomor 73 tahun 2016. Standar pelayanan kefarmasian di apotek yang kaitannya dengan kegiatan

manajerial meliputi pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai. Sedangkan yang sifatnya pelayanan farmasi klinik seperti pengkajian dan pelayanan resep, dispensing, pelayanan informasi obat (PIO), konseling, *home pharmacy care*, pemantauan terapi obat, dan monitoring efek samping obat. Kedua standar tersebut perlu didukung adanya sumber daya kefarmasian meliputi sumber daya manusia serta sarana prasarana yang memadai. Terkait dengan adanya jaminan bahwa pelayanan kefarmasian di apotek bermutu, maka evaluasi mutu pelayanan kefarmasianpun perlu untuk dilakukan (Permenkes RI, 2016).

Berdasarkan data dari Aplikasi Pemetaan Sarana Kefarmasian, didapatkan data jumlah apotek di Kabupaten Bantul yaitu 121 apotek yang tersebar di 17 kecamatan. Sumber dari Dinas Kesehatan juga didapatkan informasi bahwa kecamatan Kasihan pada tahun 2017 memiliki jumlah apotek terbanyak kedua yaitu 23 apotek, dimana menjadikan kecamatan Kasihan tergolong rasio tinggi dengan jumlah penduduk sebanyak 126.972 jiwa. Hal tersebut menjadikan pemerataan layanan kesehatan, salah satunya apotek perlu untuk dipertimbangkan sehingga kepuasan konsumen akan pelayanan kesehatan juga dapat terpenuhi.

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti ingin melakukan penelitian untuk mengetahui gambaran profil pelayanan kefarmasian serta tingkat kepuasan konsumen apotek di kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi para apoteker terkait standar atau aspek mana yang diperlukan adanya peningkatan sehingga kepuasan konsumen

dapat terpenuhi. Hal lain terkait penyajian hasil penelitian ini dapat dijadikan informasi untuk peneliti-peneliti selanjutnya

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ
 وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ 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 (QS. At-Taubah 105). Dalam ayat ini Allah memerintahkan ummat-Nya dalam melakukan pekerjaan harus dilakukan dengan sebaik mungkin. Apoteker sebagai tenaga kesehatan di bidang kefarmasian tentunya juga harus melakukan pekerjaannya semaksimal mungkin agar pasien mendapatkan pelayanan sesuai.

﴿۞﴾ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ
 أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

“Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum diantara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh Allah Maha Mendengar, Maha Melihat” (QS. Annisa:58). Sedangkan dalam ayat ini Allah memerintahkan dalam pembuatan hukum atau kebijakan haruslah adil dan tidak merugikan orang lain, dimana disini terkait dengan kebijakan pendirian apotek.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana profil pelayanan kefarmasian di apotek kecamatan Kasihan sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian Permenkes No. 73 tahun 2016.
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan apotek yang berada di kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul.

C. Keaslian Penelitian

Pada tabel 1. dapat dilihat beberapa penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini :

Tabel 1. Keaslian Penelitian

Judul	Penulis	Hasil
Pemetaan Apotek Di Kota Surakarta Tahun 2009	Tri Wahyuni (2013)	Didapatkan hasil terdapat 125 apotek dengan standar pelayanan kefarmasian rata-rata dalam kategori cukup
Profil Pelayanan Kefarmasian di Apotek dan Kepuasan Konsumen Apotek di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal	Bertawati (2013)	Tingkat pelayanan kefarmasian yang tergolong kategori sedang sejumlah 57,14% dan tergolong kategori baik sejumlah 42,86%, untuk tingkat kepuasan pasien hasil yang di dapatkan adalah 73,7% pasien kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan di apotek

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian di atas adalah tempat dan waktu penelitian, yaitu pelayanan kefarmasian di kecamatan Kasihan sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian Permenkes No.73 tahun 2016 dan terkait kepuasan konsumen berdasarkan lima dimensi.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui profil pelayanan kefarmasian apotek kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul berdasarkan standar pelayanan kefarmasian Permenkes No 73 tahun 2016.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan apotek di kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti : Menambah ilmu pengetahuan dan sebagai gambaran dalam mempersiapkan diri untuk memberikan pelayanan kefarmasian yang sesuai dengan harapan pasien.
2. Bagi Penyedia Sarana Apotek dan Instansi Pemerintah : Sebagai informasi dan bahan evaluasi untuk pelayanan serta kebijakan terkait.
3. Bagi Ilmu Pengetahuan : Menambah ilmu pengetahuan serta wawasan dalam pelayanan kefarmasian.