

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Meningkatnya status perekonomian masyarakat, kemudahan komunikasi serta peningkatan pengetahuan sebagai hasil pembangunan nasional di segala bidang telah menyebabkan masyarakat menuntut pelayanan kesehatan yang lebih bermutu, ramah serta sanggup memenuhi kebutuhan mereka. UU 36 tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Setiap orang berhak atas kesehatan, pelayanan kesehatan mempunyai peranan strategis dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Untuk mencapai derajat kesehatan yang maksimal bagi masyarakat yang memiliki gangguan kesehatan akan berkunjung ke sarana kesehatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Dalam pelayanan kesehatan disamping pelayanan medis juga ada pelayanan kefarmasian, Pelayanan Kefarmasian adalah bentuk suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Berdasarkan kewenangan pada peraturan perundang-undangan, pelayanan kefarmasian telah mengalami perubahan yang semula hanya berfokus kepada pengelolaan obat (*drug oriented*) berkembang menjadi pelayanan komprehensif meliputi pelayanan obat dan pelayanan kefarmasian klinik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Permenkes No. 73 tahun 2016). Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan tempat dilakukannya praktek kefarmasian oleh apoteker dan dibantu oleh tenaga teknis kefarmasian. Prinsip penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang harus dipegang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yaitu masyarakat puas dan nyaman dalam menerima pelayanan kefarmasian yang diberikan apotek, maka harus dijalankan dengan baik sehingga kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh

masyarakat. Pelayanan yang baik, perlakuan yang baik dan mendapatkan kemudahan dalam pelayanan adalah hal yang menentukan kepuasan pasien.

Pelayanan yang bermutu selain mengurangi resiko terjadinya *medication error* juga memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat, sehingga masyarakat akan memberikan persepsi yang baik terhadap apotek. Untuk menjamin mutu pelayanan farmasi kepada masyarakat, telah dikeluarkan standar pelayanan farmasi komunitas (apotek) yang meliputi antara lain sumber daya manusia, sarana dan prasana, pelayanan resep (tidak hanya peracikan dan penyerahan obat tetapi juga termasuk pemberian informasi obat), konseling, monitoring penggunaan obat, edukasi, promosi kesehatan, dan evaluasi terhadap pengobatan, antara lain dengan memberikan catatan pengobatan pasien. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Eva Sartika Dasopang dan Intan Purnama Sari dengan judul Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek di Kota Binjai memperoleh hasil rata-rata sebesar 36,45 dari total kepuasan konsumen dengan kategori puas. Tingkat kepuasannya berdasarkan variabel kehandalan berada pada kategori puas 77,3%, variabel ketanggapan berada pada kategori puas 78,6%, variabel keyakinan berada pada kategori puas 53,0%, variabel empati berada pada kategori puas 71,9% dan tingkat variabel fasilitas bukti fisik berada pada kategori puas 83,1%.

Penilaian mutu pelayanan farmasi kepada konsumen, salah satunya dapat dilakukan dengan cara mengetahui berbagai pelayanan apa saja yang telah dilakukan oleh seorang apoteker dan tenaga teknis kefarmasian dalam menjalankan profesinya sebagai pelaku pelayanan kesehatan. Keterkaitan pelayanan yang dilakukan oleh apoteker dan tenaga teknis kefarmasian akan berpengaruh pada kepuasan konsumen terhadap apotek. Baik buruknya pelayanan apotek juga dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh apoteker dan tenaga teknis kefarmasian. Hal ini bisa mempengaruhi jumlah konsumen atau pelanggan yang datang ke apotek. Kota Medan merupakan salah satu wilayah yang telah memiliki fasilitas kesehatan, salah satunya adalah apotek yang terus bertambah setiap tahunnya. Dengan meningkatnya pengetahuan dan mudahnya teknologi serta arus informasi, menjadikan masyarakat Kota Medan mulai menyadari akan pentingnya informasi obat. Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di apotek Kota Medan, dilihat dari

dimensi bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), cepat tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reability*), dan kepastian (*assurance*).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian adalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap bukti fisik di Apotek Kota Medan
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap empati di Apotek Kota Medan
3. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap cepat tanggap di Apotek Kota Medan
4. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kehandalan di Apotek Kota Medan
5. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kepastian di Apotek Kota Medan

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek kota Medan

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap bukti fisik di Apotek Kota Medan
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap empati di Apotek Kota Medan
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap cepat tanggap di Apotek Kota Medan
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kehandalan di Apotek Kota Medan

5. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kepastian di Apotek Kota Medan

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi apoteker dan tenaga teknis kefarmasian

Dapat memberikan gambaran yang harus dilakukan dalam menjalankan profesinya sebagai pelaku pelayanan kesehatan agar mendapatkan tingkat kepuasan yang baik dari konsumen apotek dan hal yang harus dihindari agar tidak mendapatkan tingkat kepuasan yang buruk dari konsumen apotek.

2. Bagi konsumen apotek atau masyarakat umum

Dapat memberikan gambaran dalam pertimbangan pemilihan apotek, dilihat dari pelayanan apoteker dan tenaga teknis kefarmasian memberikan informasi tentang obat yang telah dibeli agar tidak terjadi pengobatan yang salah (*medication error*).

3. Manfaat bagi peneliti selanjutnya

Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.