

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis (Depkes RI, 2009).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, yang dimaksud dengan apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan pelayanan kefarmasian oleh Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Saat ini pelayanan kefarmasian telah bergeser orientasinya dari *drug oriented* ke *patient oriented* yang mengacu kepada *pharmaceutical care*. Sebagai konsekuensi perubahan tersebut, perlu dilakukan penerapan Cara Praktik Kefarmasian yang Baik (*Good Pharmaceutical Practice*) di apotek yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*) (Menkes RI, 2016).

Penerapan pendekatan jaminan mutu layanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan. Artinya pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu layanan kesehatan. Konsekuensi dari pola pikir yang demikian adalah dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi mutu layanan kesehatan yang penting.

Kelahiran Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Indonesia, berawal dari terbitnya Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional (UU-SJSN) tahun 2004. Dalam UU tersebut, memuat penyelenggaran jaminan sosial secara menyeluruh dengan mengembangkan Sistem Jaminan Sosial Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia (CNBC Indonesia,2018).

Dari awal adanya BPJS ini resep–resep sudah mulai beralih ke Rumah Sakit yang berdampak kelesuan terhadap Apotek–apotek di Sumatera Utara khususnya di Medan dan sekitarnya. Ada yang berakibat omzet Apotek berkurang dan sepi bahkan ada yang tutup akan tetapi di Apotek Kimia Farma Unit Bisnis Manager Medan justru semakin bertambah Apoteknya, selain itu di Apotek Kimia Farma SM Raja Medan sekitar satu tahun yang lalu ada beberapa pasien yang selalu bertanya kenapa Apotek Kimia Farma SM Raja Medan tidak buka 24 jam dan belum berjalan Deliverynya, lalu tiga bulan kemudian Unit Bisnis Manajer Medan membuat kebijakan agar Apotek Kimia Farma SM Raja Medan Buka 24 jam dan di jalankan Deliverynya dengan baik. Seiring dengan itu berkembang juga pesanan delivery dengan pesanan melalui WhatsApp, Kemudian Apotek Kimia SM Raja membuat Pelayanan Delivery bisa melalui WhatsApp atau langsung datang ke Apotek Kimia Farma SM Raja Medan, membagikan informasi–informasi kesehatan dan program promo diskon.

Kemauan/keinginan pasien atau masyarakat dapat diketahui melalui survey kepuasan pasien, pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, dengan kata lain kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien telah membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Jika kita ingin melakukan upaya peningkatan mutu layanan kesehatan maka pengukuran tingkat kepuasan pasien ini mutlak diperlukan di Apotek Kimia Farma SM Raja Medan.

Dari uraian diatas penulis tertarik mengangkat judul ini dikarenakan ingin mengetahui bagaimana gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma SM Raja Medan yang sebelumnya tidak buka 24 jam sekarang sudah buka 24 jam dan delivery sebelumnya biasa saja deliverynya saat ini sudah difokuskan. Adanya

komunikasi WhatsApp Kimia Farma dan ditambah lagi dengan adanya program pemerintah mengadakan pelayanan BPJS di seluruh Indonesia khususnya disumatera utara dimana hal ini berdampak kepada apotek-apotek yaitu mengalami kelesuan bisnis perapotekkan, akan tetapi pada Apotek Kimia Farma tetap mempertahankan kualitas pelayanannya dan Apotek Kimia Farma makin bertambah jumlah outletnya serta melengkapi fasilitas lainnya.

1.2 Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma SM Raja Medan.

1.3 Batasan Masalah

Bagaimanakah Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma SM Raja Medan.

1.4 Tujuan Penelitian

Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma SM Raja Medan.

1.5 Manfaat Penelitian

- a. Sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi institusi terkait pelayanan kefarmasian.
- b. Penulis mendapat pengalaman berharga dalam menulis KTI ini.