

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kesehatan adalah hak dan investasi, dan semua warga Negara berhak atas kesehatannya. Berdasarkan UU RI No 36 tahun 2009 tentang kesehatan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan oleh pelayanan kesehatan. Hal ini membutuhkan campur tangan pelayanan kesehatan agar tercapai derajat kesehatan masyarakat yang sesuai dengan cita-cita bangsa dengan pelayanan yang efektif, efisien dan terarah. Perlu suatu sistem yang mengatur pelaksanaan bagi upaya pemenuhan hak warga negara untuk tetap hidup sehat, dengan mengutamakan pada pelayanan kesehatan bagi masyarakat (Chandra, 2010).

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan kesehatan yang mempunyai peranan penting dalam mewujudkan kesehatan bermutu, dimana apoteker merupakan sebagian dari tenaga kesehatan mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam mewujudkan pelayanan kefarmasian yang berkualitas. Layanan kefarmasian selain menjadi tuntutan dalam profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor yang menarik minat pasien terhadap pembelian obat di apotek. Pelayanan kefarmasian meliputi penampilan apotek, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan (Hartono, 2010).

Kepuasan pasien menurut Pohan (2012) adalah keluaran atau *outcome* layanan kesehatan. Dengan seperti itu kepuasan pasien bisa diartikan sebagai satu tujuan dari peningkatan mutu kualitas layanan kesehatan. Kepuasan pasien didefinisikan juga suatu tingkat perasaan pasien yang muncul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang didapatkannya sesudah pasien membandingkan dengan apa yang menjadi harapannya.

Menurut Kuncahyo dalam Ihsan S., *et al*, 2014, bahwa apoteker yang seharusnya mempunyai peran sentral dan bertanggung jawab penuh dalam memberikan informasi obat kepada masyarakat ternyata masih belum dilaksanakan dengan baik. Suatu pelayanan farmasi juga dikatakan baik apabila lama pelayanan obat dari pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat dan informasi obat diukur dengan waktu dan melakukan kegiatan

kefarmasian berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan (Ihsan S., *et al*, 2014).

Kepuasan pasien menggunakan jasa apotek merupakan cerminan hasil dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di apotek. Pelayanan tersebut dapat berupa interaksi dengan para medis, pasien, atau sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan baik itu dari administrasi, keuangan serta tenaga kesehatan. Kepuasan menggunakan jasa apotek merupakan sikap dari pasien dalam menentukan arah dan tujuan akhir dalam proses memahami pemakaian obat secara tepat atau pembelian suatu obat (Alfianasari, 2010), sehingga kepuasan pasien menggunakan jasa apotek dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk melihat seberapa besar keberhasilan di apotek.

Apotek Kimia Farma Basri yang terletak di jalan Kapten Jumhana no. 39/440 sekitar kawasan komplek Asia Mega Mas Medan merupakan apotek BUMN (Perseroan TBK). Apotek Kimia Farma Basri melayani penjualan obat bebas, obat bebas terbatas, dan obat dengan resep dokter. PT. Kimia Farma sudah menerapkan Standar Pelayanan Kefarmasian sesuai dengan Permenkes no 73 tahun 2016, dimana apoteker harus *stand by* dan menjalankan PIO. Setiap karyawan melakukan *greeting*, *grooming* dan pelatihan-pelatihan untuk melakukan pelayanan kefarmasian yang terbaik. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti ingin mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Basri Kota Medan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Apotek Kimia Farma Basri Kota Medan?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Apotek Kimia Farma Basri Kota Medan.

### **1.3.2. Tujuan Khusus**

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dibidang keandalan petugas farmasi di Apotek Kimia Farma Basri Medan
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dibidang ketanggapan petugas farmasi di Apotek Kimia Farma Basri Medan
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dibidang jaminan petugas farmasi di Apotek Kimia Farma Basri Medan
- d. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dibidang empati petugas farmasi di Apotek Kimia Farma Basri Medan
- e. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dibidang bukti fisik petugas farmasi di Apotek Kimia Farma Basri Medan
- f. Untuk melihat karakteristik pasien atau responden:
  1. Jenis pekerjaan
  2. Pendidikan dan pendapatan

### **1.4. Manfaat Penelitian**

- a. Untuk menambah wawasan bagi peneliti tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Basri Medan
- b. Bagi instansi terkait sebagai bahan informasi guna meningkatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Basri Medan
- c. Sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya terkait dengan pelayanan kefarmasian pada pasien