

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-undang Republik Indonesia No. 36 tahun 2009 pasal 1 Tentang Kesehatan, Pembangunan bidang kesehatan pada dasarnya ditujukan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan sehat bagi setiap orang untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal sebagai salah satu unsur kesejahteraan, dan tenaga kefarmasian sebagai salah satu tenaga kesehatan pemberi pelayanan kesehatan kepada masyarakat mempunyai peranan penting karena terkait langsung dengan pemberian pelayanan, khususnya pelayanan kefarmasian (DepKes RI,2009).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 73 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek pada pasal 1. Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan adalah Apotek yang merupakan sarana pelayanan kefarmasian. Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian, dalam hal ini fungsi Apoteker adalah melakukan pekerjaan kefarmasian yaitu pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat serta pengembangan obat, bahan obat, obat tradisional dan kosmetika dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (MenKes RI, 2016).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan republic Indonesia No.9 tahun 2017 tentang Apotek. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek, memberikan perlindungan pasien dan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kefarmasian di Apotek dan menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan kefarmasian di Apotek (Menkes RI, 2017).

Dalam penelitian ini penulis memilih Apotek Kimia Farma Lubuk Pakam di Jalan Bakaran Batu No. 113 a/b Deli Serdang sebagai tempat penelitian. Dilihat dari Uraian diatas perlu dilakukan penelitian tentang sejauh mana kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Apotek Kimia Farma Lubuk Pakam.

1.2 Perumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Lubuk Pakam.

1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian ini penulis hanya ingin mengetahui Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Lubuk Pakam dengan menggunakan kuisisioner yang telah disusun oleh peneliti.

1.4 Tujuan Penelitian

Mengetahui Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Lubuk Pakam.

1.5 Manfaat Penelitian

- a. Evaluasi terkait pelayanan kefarmasian, dapat menjadi masukan terhadap peningkatan pelayanan di Apotek Kimia Farma Lubuk Pakam.
- b. Sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya.