BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu tempat pelayanan kesehatan adalah apotek. Apotek merupakan suatu sarana untuk melakukan perkejaan kefarmasian dan sarana untuk pelayanan perbekalan farmasi kepada masyarakat (1). Salah satu peran farmasis dalam swamedikasi yaitu sebagai komunikator, dimana tugas tenaga kefarmasian memberikan informasi yang obyektif tentang obat kepada pasien agar pasien dapat menggunakan obat secara rasional (2).

Swamedikasi atau pengobatan sendiri adalah suatu perawatan sendiri oleh masyarakat terhadap penyakit yang umum diderita, dengan menggunakan obat bebas dan terbatas yang dijual bebas atau obat keras yang bisa didapat tanpa resep dokter dan diserahkan oleh apoteker di apotek berdasarkan inisiatifnya sendiri dan sesuai keterangan yang wajib tercantum pada brosur dan kemasan obatnya untuk mengatasi penyakit minor (3). Perkembangan teknologi yang semakin maju, lebih mudah mengakses informasi mengenai kesehatan sehingga masyarakat menjadi lebih berani untuk melakukan pengobatan sendiri berdasarkan informasi yang didapat (4).

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, dalam memberikan pelayanannya petugas kefarmasian dapat mempengaruhi kepuasan pasien dengan mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk, dengan kata lain pelayanan yang dapat

memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta oleh pasien (5).

Pelayanan kefarmasian saat ini telah bergeser orientasinya dari obat ke pasien yang mengacu pada asuhan kefarmasian (*Pharmaceutical care*) (6). Pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditas, kini berubah menjadi pelayanan komprehensif, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien (6). Farmasis dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah pemberian informasi obat (7). Salah satu manfaat dari pemberian informasi adalah menghindari masalah yang berkaitan dengan terapi obat, yang dapat mempengaruhi terapi obat dan dapat mengganggu hasil yang diinginkan oleh pasien (8).

Seorang farmasis bertanggung jawab terhadap keselamatan pasien dengan dilakukan komunikasi pada saat penyampaian informasi obat dapat digunakan untuk mengidentifikasi, memecahkan dan mencegah terjadinya masalah yang berhubungan dengan obat (*drug related problem*) sehingga membuat pasien merasa aman dengan obat yang dikonsumsi dan tujuan terapi yaitu kesembuhan pasien dapat tercapai (9)(10).

Dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian, apoteker harus menetapkan standar pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan farmasi, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (7). Salah satu upaya dalam menjaga mutu pelayanan kefarmasian adalah dengan evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan

kefarmasian yang ada di suatu tempat pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan (11). Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan panyakit secara fisik, tetapi terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai (12).

Perkembangan dan peningkatan pelayanan Apotek semakin menjadi perhatian masyarakat, hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas pelayanan di berbagai tempat. Kualitas pelayanan yang kurang baik, akan memberikan efek tidak nyaman bagi konsumen dan beralih untuk memilih jasa Apotek yang lain, sehingga farmasis harus tahu apa yang dianggap penting untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin guna dapat memuaskan konsumen (13).

Seorang farmasis mampu memahami dan menyadari kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) dengan melakukan komunikasi yang baik, maka akan terbentuk suatu penilaian di mata masyarakat. Penilaian tersebut salah satunya ada dalam bentuk kepuasan. Tingkat kepuasan dapat dijadikan sebagai indikator yang digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan seperti yang tercantum pada Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1027/Menkes/SK/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek (1). Kepuasan pasien dapat dijadikan tolak ukur atas pelayanan jasa yang diberikan untuk mengevaluasi mutu pelayanan di apotek (11).

Kepuasan terdapat lima parameter dimensi mutu pelayanan yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen, yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti

nyata (*tangible*) (14). Kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek merupakan cerminan hasil dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan apotek (15).

Kepuasan terhadap jasa apotek merupakan sikap dari konsumen dalam menentukan arah dan tujuan akhir dalam proses memahami pemakaian obat secara tepat atau pembelian suatu produk obat (16). Kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan (13).

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, Apotek Tiga Dua Lima merupakan tempat pelayanan kesehatan yang melayani penjualan obat-obatan, perbekalan kesehatan lainya yang diresepkan oleh dokter maupun penjualan tanpa resep dokter dan belum ada penelitian di apotek tersebut terkait kepuasan pasien pada pelayanan swamedikasi. Pasien yang mengobati sendiri di rumah sangat membutuhkan informasi yang lengkap terkait obat yang dibeli, karena informasi tersebut menentukan keberhasilan terapi yang dilakukannya sendiri di rumah (17). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan (18). Apotek dapat menjaga serta meningkatkan kepuasan pasien secara optimal, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien selama ini telah sesuai dengan harapan pasien atau tidak (19).

Penelitian dilakukan terkait kepuasan pasien yang datang berkunjung untuk melakukan swamedikasi. Penelitian ini menggunakan metode kuesioner yang berisi pertanyaan dengan mencakup 5 lima dimensi yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik. Pelayanan yang diberikan oleh petugas

kefarmasian kepada pasien dapat mempengaruhi pasien yang berkunjung untuk menggunakan jasa tenaga kefarmasian kembali dikarenakan semakin ketatnya persaingan seperti Apotek Tiga Dua Lima Surabaya yang terletak tidak jauh dari apotek lain dengan jarak kurang lebih 900 meter serta pasien yang semakin selektif, apotek dituntut untuk selalu menjaga kepuasan pasien dengan meningkatkan pelayanan kesehatan agar kepuasan pasien meningkat. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Tiga Dua Lima Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Dua Tiga Lima Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan swamedikasi yang dilakukan di Apotek Dua Tiga Lima Surabaya.

1.3.2 Tujuan khusus

1. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan swamedikasi yang diberikan oleh tenaga kefarmasian berdasarkan parameter *reliability*.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan swamedikasi yang diberikan oleh tenaga kefarmasian berdasarkan parameter *responsiveness.*
3. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan swamedikasi yang diberikan oleh tenaga teknis kefarmasian berdasarkan parameter *empathy*.
4. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan swamedikasi yang diberikan oleh tenaga teknis kefarmasian berdasarkan parameter *assurance*.

5. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan swamedikasi yang diberikan oleh tenaga teknis kefarmasian berdasarkan parameter *tangible*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Untuk meningkatkan kinerja apotek dalam pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien, khususnya pelayanan swamedikasi KIE (Komunikasi, Informasi dan Edukasi) di Apotek Dua Tiga Lima Surabaya.
2. Untuk sarana pengetahuan tentang pelaksanaan pelayanan swamedikasi di Apotek Tiga Dua Lima Surabaya.