

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual, maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Kesehatan merupakan upaya yang dilakukan oleh semua komponen bangsa yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dapat terwujud. (1). Demi mewujudkan derajat kesehatan tersebut dibutuhkan suatu upaya kesehatan yang mengutamakan peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit. (2)

Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat. Fasilitas pelayanan kesehatan didirikan dalam rangka mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang tersedia adalah apotek. (3)

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian yang merupakan tempat dilakukannya praktek kefarmasian oleh apoteker. Dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian, apoteker harus menerapkan standar pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien. (4)

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan 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 suatu kehidupan pasien. Standar pelayanan kefarmasian di apotek meliputi pengelolaan sediaan farmasi dan pelayanan farmasi klinik.(7)

Pelayanan Kefarmasian saat ini telah bergeser orientasinya dari obat (*drug oriented*) ke pasien (*patient oriented*) yang mengacu kepada pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien. (6)

Dengan perubahan orientasi tersebut, tenaga farmasi dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku untuk dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Tenaga kefarmasian juga harus memahami dan menyadari kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) dalam proses pelayanan. Oleh sebab itu, tenaga kefarmasian dalam menjalankan praktek harus sesuai standar yang ada untuk menghindari terjadinya hal tersebut. (6)

Kemampuan tenaga kefarmasian dalam pelayanan kesehatan dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap pelayanan

farmasi di rumah sakit tersebut. Hal tersebut menuntun rumah sakit untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien meningkat. (7)

Kualitas pelayanan farmasi merupakan pelayanan farmasi yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menjadikan kepuasan pasien sesuai dengan tingkat kepuasan pasien. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar pelayanan kefarmasian di Apotek, pelayanan farmasi klinik merupakan bagian dari pelayanan kefarmasian yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. (8)

Salah satu faktor untuk menganalisis kepuasan pasien yaitu kecepatan pelayanan resep. Sejauh mana kualitas dan profesionalisme dari instalasi farmasi dalam melayani resep dari pasien, baik itu resep obat jadi maupun resep obat racikan. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek sudah memberikan rentang standar waktu untuk resep tersebut, yaitu antara 15-30 menit. (8)

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan yang timbul akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh oleh pasien. Pasien akan merasa puas saat kinerja pelayanan kesehatan yang didapatkan memenuhi kebutuhan dan memberikan kesenangan kepada pasien, sehingga untuk menganalisis suatu kepuasan dapat dilihat bagaimana kenyataan yang dirasakan oleh pasien. (9)

Memberikan pelayanan yang berkualitas artinya menyesuaikan dengan harapan konsumen secara konsisten. Penilaian mengenai tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan tergantung dari bagaimana konsumen merasakan layanan yang

diberikan dalam hubungannya dengan apa yang mereka harapkan. Pada akhirnya, kualitas pelayanan yang menghasilkan kepuasan konsumen akan menghasilkan efek positif dalam pembelian berulang, loyalitas, serta *word-of-mouth* yang positif. (9)

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti ingin melakukan penelitian mengenai Analisa Kualitas Pelayanan Resep Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Yes Medika Surabaya dengan pengamatan terhadap 5 parameter yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangible*).

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana kualitas pelayanan resep dari 5 unsur (kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan, dan bukti fisik) terhadap kepuasan pasien di Apotek Yes Medika Surabaya selama periode Februari - April 2021?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

- Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep di Apotek Yes Medika Surabaya selama Periode Februari-April 2021.
- Meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dapat terwujud .

1.3.2. Tujuan Khusus

- Mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep dari lima unsur sebagai acuan untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Yes Medika Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Apotek Yes Medika Surabaya

1. Sebagai langkah awal untuk mengidentifikasi alur pelayanan resep dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Apotek Yes Medika Surabaya.
2. Sebagai evaluasi dan masukan bagi Apotek Yes Medika Surabaya untuk lebih mengembangkan dan meningkatkan mutu pelayanan.

1.4.2. Bagi Peneliti

1. Dapat mengetahui permasalahan yang terjadi di lapangan mengenai pelayanan resep terhadap kepuasan pasien di Apotek Yes Medika Surabaya.
2. Menambah pengalaman dan wawasan mengenai pelayanan resep dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi pasien di Apotek Yes Medika Surabaya.