

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Apotek merupakan bagian penting dalam sistem pelayanan kefarmasian yang memiliki dampak langsung pada kepuasan pasien dan reputasi tenaga kefarmasian yang bertugas melakukan pekerjaan kefarmasian. Pekerjaan kefarmasian dilakukan berdasarkan standar pelayanan kefarmasian yang bertujuan 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. Standar Pelayanan Kefarmasian merupakan pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam hal ini apoteker dibantu oleh tenaga teknik kefarmasian untuk menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Standar pelayanan kefarmasian di apotek meliputi pengelolaan sediaan farmasi dan pelayanan farmasi klinik (1).

Orientasi pelayanan kefarmasian saat ini telah bergeser dari *drug oriented* menjadi *patient oriented* yang mengacu pada asas *pharmaceutical care*. Pelayanan kefarmasian di apotek yang awalnya hanya fokus terhadap obat sebagai komoditi farmasi menjadi pelayanan yang komprehensif bagi pasien sebagai konsumen apotek guna meningkatkan kualitas hidup (2).

Akibat dari perubahan orientasi tersebut, apoteker/asisten apoteker sebagai tenaga kefarmasian dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, ketrampilan, dan komunikasi aktif untuk interaksi yang efektif antara pasien dan apoteker. Pelayanan kefarmasian yang baik yaitu pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses

penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kerasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhir dan kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) serta pengobatan berbasis pasien dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup pasien (3).

Berdasarkan Kepmenkes RI No 573 tahun 2008 tenaga teknis kefarmasian/Asisten Apoteker dituntut bekerja secara profesional dalam melakukan perannya yaitu, melakukan pemeriksaan apotek sebelum jam operasional, menyusun produk farmasi yang didistribusi dari gudang apotek, melakukan peracikan obat, melayani pembelian obat di apotek, menyerahkan produk pada pasien serta melakukan kegiatan informasi obat kepada pasien (Kepmenkes RI, 2008). Oleh karena itu, komunikasi dan pemahaman antara pasien dan tenaga teknis kefarmasian secara signifikan berkontribusi pada pandangan pasien dan perasaan pasien terhadap layanan profesional kesehatan di apotek.

Salah satu peran asisten apoteker yang bertanggung jawab dalam pelayanan informasi obat belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik padahal tanggung jawab ini diperlukan untuk mengidentifikasi, memecahkan, dan mencegah terjadinya masalah yang berhubungan dengan obat (*drug related problems*) sehingga tujuan terapi yaitu kesembuhan pasien dapat tercapai (1).

Kualitas layanan dalam kefarmasian biasanya ditentukan oleh kepuasan pasien, hal tersebut dapat dievaluasi dari proses pelayanan kefarmasian dan hasil (4). Peran dan tanggung jawab tenaga teknik kefarmasian ini belum sepenuhnya dijalankan dengan benar sehingga membentuk suatu penilaian di mata masyarakat

yang dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien yang dapat dijadikan sebagai indikator dalam evaluasi mutu pelayanan, khususnya pelayanan informasi obat dalam konteks pelayanan kefarmasian apotek.(3)

Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung. Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) dengan cara membuat survey penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan (5).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek yang diukur berdasarkan dimensi *tangible* (penampilan apotek : sarana fisik, perlengkapan apotek, penampilan petugas apotek), dimensi *reliability* (kecepatan pelayanan apotek), dimensi *responsiveness* (keramahan petugas apotek), dimensi *assurance* (ketersediaan / kelengkapan obat di apotek), dan dimensi *empathy* (Pemberian informasi obat oleh petugas apotek).

Apotek Kimia Farma Gedangan merupakan salah satu apotek di daerah Sidoarjo yang memiliki 1 apoteker tanpa apoteker pendamping dan 6 orang tenaga teknis kefarmasian. Apotek ini dikunjungi oleh banyak pasien, oleh karena jumlah pasien yang banyak setiap harinya akan mempengaruhi pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh para petugas farmasi di apotek kepada pasien. Menurut pengaduan dari beberapa pasien, pasien takut mengajukan pertanyaan pada salah satu petugas farmasi karena selalu terburu – buru saat berbicara dengan pasien dan tidak memperhatikannya karena kurang melakukan kontak mata dengan pasien. Pengaduan ini didapatkan dari *platform media social twitter @kimiafarmacare* dan

ditindak lanjuti untuk disampaikan ke *Pharmacy Manager* Apotek Kimia Farma Gedangan.

Berdasarkan keluhan pasien di media sosial tersebut mengenai pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Gedangan terhadap mutu pelayanan apotek, sehingga pada penelitian ini penting untuk melihat seberapa besar gambaran pelayanan kefarmasian yang diberikan Apotek Kimia Farma Gedangan kepada pasien. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Apotek Kimia Farma Gedangan dan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan kefarmasian yang sudah ada di Apotek Kimia Farma Gedangan sudah memenuhi harapan pasien atau belum.

Peneliti mengharapkan dari penelitian ini Apotek Kimia Farma Gedangan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam memberikan pelayanan kefarmasian yang meliputi pelayanan resep, HV (*hand verkoop*) dan UPDS (Upaya Pengobatan Diri Sendiri) dimana pelayanan tersebut memiliki SOP masing-masing guna meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian baik dari sisi keamanan, kualitas, manfaat maupun khasiat obat bagi pelanggan dan standar pelayanan kefarmasian ini diharapkan akan menjadi diferensiasi Apotek Kimia Farma Gedangan dengan Apotek pesaing. Peneliti berharap dapat memberikan layanan dengan segera dan cekatan, ketepatan layanan sesuai dengan waktunya serta menyampaikan informasi obat dengan jelas dan mudah dipahami oleh pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana kualitas pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien di Apotek Kimia Farma Gedangan berdasarkan dimensi pelayanan yang terdiri dari beberapa variabel ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui kualitas pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari beberapa variabel.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui data demografi pasien Apotek Kimia Farma Gedangan yang terdiri dari usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan dan jumlah kunjungan ke Apotek Kimia Farma Gedangan.
2. Mengetahui kualitas pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) dan *tangibles* (bukti nyata).

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Peneliti dapat mengetahui kualitas pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien di Apotek Kimia Farma Gedangan.

2. Bagi Masyarakat

Mengetahui kualitas tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat sesuai kebutuhan pasien.

3. Bagi Instansi

Memberikan informasi atau masukan perihal apa saja yang perlu diperbaiki di Apotek Kimia Farma Gedangan sesuai dengan kebutuhan pasien dan memberikan referensi data sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya di Akademi Farmasi Surabaya.