

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar bagi individu, dengan jasmani, mental, dan rohani yang sehat individu dapat melakukan berbagai kegiatan untuk menunjang kehidupan dan kesejahteraan. Kesehatan lebih berharga daripada harta, harta yang berlimpah tidak dapat dinikmati jika pemiliknya tidak memiliki kesehatan jiwa dan raga. Untuk dapat mempertahankan, meningkatkan, dan mengembalikan keadaan yang sehat, individu akan berusaha untuk mencapai kesehatan tersebut, baik dalam upaya preventif, promotif, kuratif, atau rehabilitatif. Salah satu upaya yang dapat dilakukan individu adalah dengan memanfaatkan sarana kesehatan yang ada di sekitar. Tempat yang dipergunakan dalam menyelenggarakan segala upaya kesehatan disebut sebagai sarana kesehatan (DepKes, 1992).

Apotek adalah merupakan salah satu sarana kesehatan yang digunakan masyarakat dalam upaya meningkatkan kesehatan. Sebagai sarana pelayanan kefarmasian, apotek merupakan tempat praktek kefarmasian oleh suatu profesi Apoteker (DepKes, 2017). Upaya kesehatan yang dilakukan dapat berupa upaya kesehatan dasar atau upaya kesehatan penunjang dari sarana kesehatan yang lain. Keberadaan apotek di suatu lingkungan masyarakat akan mempengaruhi kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan. Peningkatan derajat kesehatan masyarakat

akan berpengaruh kepada pengembangan dan pembinaan sumber daya manusia yang menjadi modal dalam pembangunan nasional yang dicita-citakan bangsa Indonesia (DepKes, 1992).

Dalam upaya mencapai pembangunan nasional tersebut, apotek sebagai sarana kesehatan seyogyanya memberikan pelayanan yang berkualitas dan terstandar dalam pemenuhan upaya kesehatan yang berorientasi pada *Pharmaceutical Care*. Pemerintah melalui Kementerian Kesehatan telah mengeluarkan Standar Pelayanan Kefarmasian Apotek dalam PerMenKes No. 73 Tahun 2016 yang mengatur standar terkait pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis pakai, dan pelayanan farmasi klinik. Melalui penerapan standar pelayanan kefarmasian yang dikeluarkan, masyarakat diharapkan mendapatkan pelayanan kefarmasian yang bermutu, aman, dan memiliki efikasi yang menjamin peningkatan kualitas hidup melalui peningkatan kesehatan masyarakat.

Pemilihan apotek sebagai sarana kesehatan dalam memenuhi upaya kesehatan masyarakat dipengaruhi oleh penilaian akan pelayanan kefarmasian yang diberikan apotek. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan berpengaruh pada kepercayaan dan loyalitas konsumen/pasien apotek melalui kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan apotek. Loyalitas dan kepercayaan konsumen terhadap suatu apotek akan berdampak pada kesejahteraan apotek melalui *income* apotek karena konsumen akan berulang melakukan transaksi atau dengan mempromosikan

apotek kepada kerabat, dan terpenting peningkatan kualitas hidup masyarakat melalui peningkatan kesehatan.

Tingkat kepuasan pengguna jasa kesehatan merupakan salah salah parameter untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan. Pengukuran kualitas suatu pelayanan jasa yang diterima oleh konsumen yang juga digunakan sebagai parameter kepuasan akan pelayanan yang diberikan dapat menggunakan 5 dimensi berikut yakni *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan dan kepastian), *Tangibles* (bukti fisik), dan *Empathy* (empati) (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1988).

فِيمَا رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ إِنَّكَ لَئِنْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ
اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka; mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya” (Al-Qur’an Surat Ali Imran ayat 159).

Berdasarkan ayat di atas sebagai individu, kita dianjurkan untuk bersikap lemah lembut kepada sesama, agar tidak dijauhi oleh orang di sekeliling, jika ayat tersebut diaplikasikan dalam memberikan pelayanan apotek, agar konsumen tidak lari atau memilih tempat lain untuk meningkatkan kesehatan, petugas apotek sepatutnya melayani konsumennya dengan lemah lembut sehingga konsumen tidak merasa jera untuk memilih apotek sebagai sarana untuk meningkatkan kesehatannya. Sikap lemah lembut merupakan bagian dari dimensi empati, dimana dimensi empati tersebut merupakan salah satu dari 5 dimensi pelayanan yang dapat dinilai untuk mengetahui kualitas atau tingkat kepuasan konsumen atas pelayanan yang diberikan.

Pemilihan Kabupaten Bantul sebagai tempat dilakukannya penelitian dikarenakan Kabupaten Bantul merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang memiliki otonomi daerah yang khas dibandingkan dengan kabupaten yang lain, salah satunya yakni Peraturan Bupati Bantul Nomor 22 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Apotek. Pada Pasal 7 Ayat 2 disebutkan bahwa dalam lokasi pendirian sebuah apotek harus memperhatikan persebaran apotek yang sudah ada pada setiap kecamatan yang dibagi dalam 3 kategori yakni rasio tinggi, sedang, dan rendah. Penggolongan rasio tersebut berdasarkan jumlah apotek yang ada dalam suatu kecamatan, dikatakan rasio tinggi jika jumlah apotek yang berada dalam suatu kecamatan adalah lebih dari 10 apotek, rasio sedang jika terdapat 5 sampai 10 apotek, dan dikatakan rasio rendah jika jumlah apotek kurang dari 5. Berdasarkan Peta Kabupaten Bantul dan data Dinas Kesehatan Kabupaten

Bantul, diketahui bahwa kecamatan yang tergolong rasio tinggi adalah kecamatan yang berada dekat dengan ibukota kabupaten/provinsi, untuk kecamatan yang tergolong rasio rendah berada/berjarak jauh dengan ibukota kabupaten/provinsi, dan untuk yang tergolong rasio sedang berada di antara rasio tinggi dan rendah.

Atas dasar tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait Profil Pelayanan Kefarmasian sesuai PerMenKes Nomor 73 Tahun 2016, untuk mengetahui pelaksanaan dari standar yang telah ditetapkan dan penelitian mengenai Analisis Kepuasan Konsumen di salah satu golongan rasio persebaran apotek di Kabupaten Bantul, untuk mengetahui penilaian masyarakat selaku konsumen atas pelayanan kefarmasian yang telah didapatkan. Dipilih apotek yang berada pada kecamatan yang tergolong rasio sedang yakni (Jetis, Imogiri, Piyungan, Sedayu, Pandak, dan Pleret) karena besarnya kemungkinan pergeseran golongan rasio dari rasio sedang disebabkan karena adanya penambahan atau pengurangan jumlah apotek dalam suatu kecamatan yang tergolong rasio sedang.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana profil pelayanan kefarmasian apotek sesuai dengan standar PerMenKes Nomor 73 Tahun 2016 di apotek kecamatan yang tergolong rasio sedang?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien/konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek di kecamatan yang tergolong rasio sedang?

C. Keaslian Penelitian

Berikut merupakan beberapa penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini :

Tabel 1. Keaslian Penelitian

Judul	Pengarang	Hasil
“Profil Pelayanan Kefarmasian di Apotek dan Kepuasan Konsumen Apotek di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal”	Bertawati (2013)	Dari penelitian tersebut didapatkan hasil tingkat pelayanan kefarmasian yang tergolong kategori sedang sejumlah 57,14% dan tergolong kategori baik sejumlah 42,86%, untuk tingkat kepuasan pasien hasil yang didapatkan adalah 73,7% pasien kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan di apotek.
“Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek di Jambi”	Helni (2015)	Dari penelitian tersebut didapatkan hasil bahwa responden sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan di apotek.

Perbedaan dengan penelitian tersebut di atas adalah tempat dan waktu penelitian, selain itu dalam penelitian ini juga dibahas profil pelayanan kefarmasian

di apotek yang tergolong rasio sedang di kabupaten Bantul terhadap kemampuan pelayanan kefarmasian dalam memenuhi kebutuhan konsumen di wilayah kerjanya.

D. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui profil pelayanan kefarmasian apotek sesuai dengan standar PerMenKes Nomor 73 Tahun 2016 di kecamatan yang tergolong rasio sedang di kabupaten Bantul.
2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian apotek di kecamatan yang tergolong rasio sedang di kabupaten Bantul.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti : Sebagai gambaran dalam mempersiapkan diri untuk memberikan pelayanan kefarmasian yang sesuai dengan harapan konsumen.
2. Bagi Instansi Pemerintah : Sebagai gambaran pelaksanaan pelayanan kefarmasian sesuai standar PerMenKes Nomor 73 Tahun 2016.
3. Bagi Penyedia Sarana Apotek : Sebagai gambaran penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diberikan dan gambaran dari pelaksanaan pelayanan kefarmasian sesuai standar PerMenKes Nomor 73 Tahun 2016, juga sebagai bahan evaluasi dalam memberikan pelayanan kefarmasian untuk memenuhi kepuasan pasien/konsumen.