

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Semula apotek hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi, namun pada era sekarang tujuan tersebut berkembang menjadi peningkatan kualitas hidup dari pasien. Hal ini merupakan akibat dari tuntutan pasien atau konsumen dan masyarakat yang mengharuskan adanya perluasan orientasi pelayanan kefarmasian dari *drug oriented* ke *patient-oriented* yang mengacu kepada *pharmaceutical care* (pelayanan kefarmasian). Keadaan ini menuntut seorang apoteker untuk berkembang, memahami, dan menganalisis hal-hal terkait *medication error*, *drug related problem*, maupun *socio-farmacoeconomy* sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku (Permenkes RI, 2016).

Dalam menjalankan pelayanan kefarmasian di apotek terdapat fungsi manajerial yang menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan pelayanan kefarmasian, yaitu berupa pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dan fungsi pelayanan farmasi klinik. Kegiatan-kegiatan tersebut harus diikuti dengan sumber daya manusia yang optimal, serta sarana prasarana yang memadai. Sebagai akibat dari perubahan orientasi tersebut, apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan mengubah perilaku agar dapat melakukan interaksi langsung dengan pasien meliputi pemberian informasi, konseling obat, monitoring penggunaan obat, dan kemampuan berkomunikasi dengan tenaga kesehatan lainnya (Permenkes RI, 2016).

Aspek lain yang diatur dalam Permenkes Nomor 73 Tahun 2016 adalah evaluasi mutu pelayanan kefarmasian. Mutu pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apotek erat hubungannya dengan tingkat kepuasan dari konsumen apotek. Mutu pelayanan terkait kepuasan digambarkan sebagai segala sesuatu yang dirasakan atau dipersepsikan oleh seseorang, misal konsumen apotek. Makna dari mutu adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang melebihi atau memenuhi harapan dari konsumen. Pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan adalah salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan. Terdapat lima dimensi mutu pelayanan yang perlu diperhatikan yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empaty* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung) (Sari, 2010; Kotler, 2009; Umar, 2003).

Menurut data BPS (Badan Pusat Statistik) Kabupaten Bantul, Kecamatan Banguntapan adalah kecamatan dengan jumlah penduduk terbesar di Kabupaten Bantul. Diproyeksikan pada tahun 2010-2020, jumlah penduduk Kabupaten Bantul adalah sebesar 131.584 jiwa. Berdasarkan data dari Aplikasi Pemetaan Sarana Kefarmasian, didapatkan data dengan jumlah apotek di Kabupaten Bantul yaitu 121 apotek yang tersebar di 17 kecamatan. Sumber lain yang terdapat di Dinas Kesehatan menunjukkan bahwa pada tahun 2017, Kecamatan Banguntapan adalah kecamatan dengan jumlah apotek terbanyak yaitu 27 apotek. Peningkatan pendirian sarana pelayanan kesehatan berupa apotek merupakan usaha untuk memenuhi terjaminnya kebutuhan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Salah satu hal yang menjadi pertimbangan masyarakat dalam mengakses kebutuhan

pelayanan kesehatan adalah jarak. Pelayanan kesehatan yang berada pada jarak jauh meskipun memiliki pelayanan yang bagus menjadi pertimbangan pasien dalam memilih akses kesehatan. Terkait dengan hal tersebut maka pemerataan pertumbuhan layanan kesehatan, salah satunya apotek, perlu dilakukan agar setiap masyarakat dapat memenuhi kebutuhannya akan pelayanan kesehatan. (Sudibyo, 2014).

Bercermin dari Permenkes Nomor 73 Tahun 2016, pelayanan kefarmasian berupa pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai serta pelayanan farmasi klinik adalah dua aspek yang menjadi standar dan pedoman untuk melangsungkan pelayanan kefarmasian di apotek. Kedua aspek tersebut harus didukung dengan sumber daya kefarmasian meliputi sumber daya manusia dan sarana prasarana. Kemudian untuk menjamin bahwa pelayanan kefarmasian yang dilakukan di apotek telah bermutu, maka perlu dilakukan evaluasi mutu pelayanan. Keempat aspek tersebut penting untuk dikaji agar dapat memberikan gambaran pelayanan kefarmasian terhadap apotek di Kecamatan Banguntapan (Permenkes RI, 2016).

Melihat dari kondisi geografis dari Kecamatan Banguntapan yang memiliki jumlah penduduk yang besar dan jumlah apotek terbesar di Kabupaten Bantul, maka penting untuk melihat pelayanan kefarmasian dan kepuasan konsumen di Kecamatan Banguntapan. Gambaran pelayanan kefarmasian dari sudut pandang apoteker dapat memberikan informasi bagi Kecamatan Banguntapan dan wilayah yang memiliki kondisi geografis yang sama tentang aspek-aspek yang perlu dibenahi di apotek, kemudian peninjauan penilaian

kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek juga dapat menjadi tambahan bahan masukan bagi apotek di Kecamatan Banguntapan dari sudut pandang yang berbeda yaitu konsumen sebagai salah satu bagian utama dari pelayanan kefarmasian di apotek. Penyajian penelitian secara gambaran ini menjadi salah satu bahan informasi utama untuk analisis penelitian-penelitian berikutnya.

❁ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ  
عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ  
تَذَكَّرُونَ

“Sesungguhnya Allah memerintahkan (kalian) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkar dan permusuhan. Dia memberi pelajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.” (Q.S. An-Nahl: 90).

Surah An-Nahl ayat 90 mengajarkan pada semua umat manusia agar berlaku adil dan selalu mengambil pelajaran dalam hidup ini. Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan menjadi bahan pembelajaran atau evaluasi bagi apotek di Kecamatan Banguntapan, sehingga perilaku adil dapat diterapkan oleh apoteker di Kecamatan Banguntapan dalam memberikan pelayanan kefarmasian. Surah lain yaitu An-Nahl ayat 91 menjelaskan pula tentang kemampuan seorang apoteker dalam memberikan jasa.

Sebagai seorang apoteker yang telah melakukan sumpah, memberikan pelayanan kefarmasian yang tepat merupakan suatu keharusan demi tercapainya kepercayaan dan kepuasan konsumen.

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ  
تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا  
تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

“Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpah itu), sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.” (Q.S. An-Nahl: 91).

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana profil pelayanan kefarmasian apotek di Kecamatan Banguntapan Kabupaten Bantul sesuai dengan standar Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan apotek di Kecamatan Banguntapan Kabupaten Bantul?

### C. Keaslian Penelitian

Sejauh penelusuran yang dilakukan oleh peneliti, penelitian mengenai profil pelayanan kefarmasian dan tingkat kepuasan konsumen apotek di Kecamatan Banguntapan belum pernah dilakukan. Adapun beberapa judul yang berkaitan dengan topik penelitian ini, antara lain:

**Tabel 1.** Keaslian Penelitian

Judul	Pengarang dan Tahun	Hasil
Profil Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotek di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal	Bertawati, 2013	Diperoleh hasil sebesar 57,14% tergolong dalam kategori sedang dan 42,86% tergolong kategori baik. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan apoteker diperoleh hasil sebesar 73,7% konsumen merasa kurang puas terhadap pelayanan kefarmasian di apotek.
Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi	Helni, 2015	Hasil dari penelitian tersebut yaitu mutu pelayanan di Apotek "X" untuk kelima dimensi yaitu dimensi <i>tangibles</i> (bukti langsung), dimensi <i>responsiveness</i> (ketanggapan), dimensi <i>reliability</i> (kehandalan), dimensi <i>assurance</i> (jaminan), dan dimensi <i>empathy</i> masih pada tingkat puas.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya terletak pada tempat dan waktu penelitian yaitu dilaksanakan di Kecamatan Banguntapan Kabupaten Bantul dengan bercermin kepada Permenkes Nomor 73 Tahun 2016 dan kepuasan konsumen berdasarkan lima dimensi.

### D. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui profil pelayanan kefarmasian di Kecamatan Banguntapan Kabupaten Bantul sesuai dengan standar Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016.

2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan apotek di Kecamatan Banguntapan Kabupaten Bantul.

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Penyedia Sarana Apotek dan Pemerintah**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dan bahan masukan atau evaluasi untuk pelayanan dan peraturan penyelenggaraan apotek.

##### **2. Bagi Konsumen atau Pasien Apotek**

Penelitian ini akan memberikan dampak pelayanan yang baik serta informatif.

##### **3. Bagi Ilmu Pengetahuan**

Penelitian ini akan menambah ilmu pengetahuan dan wawasan bagi para apoteker serta mahasiswa dalam pengembangan pelayanan kefarmasian.

##### **4. Bagi Peneliti**

Peneliti dapat menambah pengetahuan dan wawasan pelayanan kefarmasian untuk persiapan penerapan dalam dunia kerja.