

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Apotek adalah suatu tempat dilakukannya pekerjaan kefarmasian, penyaluran sediaan farmasi, dan perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Pengertian ini didasarkan pada Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.1332/Menkes/SK/X/2002 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 922/Menkes/Per/X/1993 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotek. Pekerjaan kefarmasian menurut UU Kesehatan No. 36 Tahun 2009 yaitu meliputi pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang (UU) nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Menurut Mukti (2007) dalam Respati (2015) menjelaskan bahwa mutu adalah sejauh mana layanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan *standard operating procedure* atau prosedur tetap medis. Pelayanan yang bermutu bercirikan melakukan hal yang benar secara benar (*doing the right things right*). Menurut Azwar (1997) dalam Prabowo, P. dkk., (2016)

menyebutkan bahwa mutu pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik.

Pasien di Apotek Kimia Farma Madiun Madiun di dominasi oleh pasien resep kredit. Total pasien resep kredit lebih banyak dibandingkan dengan resep tunai. Karena tingginya pelayanan terhadap pasien resep kredit, maka perlu dilakukan penilaian tentang kepuasan pasien resep kredit terhadap pelayanan kefarmasian. Untuk mendapatkan penilaian oleh pasien resep kredit, maka perlu dilakukan survei terhadap pelayanan kefarmasian kepada pasien resep kredit mulai dari yang kurang hingga yang lebih. Pasien resep kredit akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien resep kredit akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Kekurangan yang terjadi akan diperbaiki agar tidak terjadi lagi untuk pelayanan selanjutnya, dan untuk yang sudah bagus tetap dilaksanakan agar pelayanan kepada pasien resep kredit terpenuhi maksimal. Menurut Pohan (2006) dalam Respati 2015, kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan Apotek. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen Apotek dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat

dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Oleh karena itu pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat dan berkesinambungan.

Survei dapat digunakan apotek sebagai indikator kepuasan pasien resep kredit terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Madiun dan dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Madiun.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan, dapat diambil rumusan masalah bagaimana tingkat kepuasan pasien resep kredit terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Madiun?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien resep kredit terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Madiun.

D. Manfaat Penelitian

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan bagi apotek lain sehingga dapat diterapkan.
2. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi apotek Kimia Farma Madiun agar dapat memberikan pelayanan maksimal kepada pasien resep kredit sesuai visi PT. Kimia Farma.