BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Setiap orang ingin memiliki tubuh serta badan yang sehat, kesehatan merupakan salah satu bagian penting yang harus diperhatikan oleh masing-masing individu. Untuk mewujudkan dan meningkatkan derajat kesehatan pada masyarakat dibutuhkan peningkatan kesadaran, kemauan dan keinginan hidup sehat bagi setiap orang. Karena hidup sehat merupakan harapan dari setiap orang maka dalam UU No. 36 tahun 2009 ditetapkan bahwa, kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial ekonomi.

Pelayanan kesehatan mempunyai peran strategis dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan (Sari, 2001). Salah satu dari sarana pelayanan kesehatan tersebut adalah pelayan apotek, berdasarkan PP Nomor 51 tahun 2009 dijelaskan bahwa apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. Pelayanan apotek awalnya berorientasi *drug oriented*, sudah beralih menjadi *patient oriented* yang berdasarkan pada *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. Menurut Lembong, 25% kesembuhan pasien diharapkan diperoleh

dari kenyamanan serta baiknya pelayanan apotek, sedangkan 75% berasal dari obat yang digunakan pasien (Lembong, 1994).

Menurut PERMENKES RI Nomor 284 tahun 2007, pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*) adalah bentuk pelayanan dan tanggungjawab langsung profesi apoteker dalam pelayanan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Dalam menjalani pekerjaan kefarmasian, apoteker dibantu oleh tenaga teknis kefarmasian yang terdiri atas Sarjana Farmasi, Ahli Madya Farmasi, Analis Farmasi, dan Tenaga Menengah Farmasi/Asisten Apoteker. Tugas apoteker dalam menyampaikan informasi obat kepada pasien bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian dan juga untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien itu sendiri sehingga diharapkan pasien menerima informasi yang benar dan sesuai dengan apa yang dibutuhkannya.

Pelayanan apotek yang bermutu juga harus diperhatikan, sehingga untuk meningkatkan pelayanan di apotek, apoteker harus memahami dan menyadari kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) dalam proses pelayanannya. Oleh sebab itu apoteker dalam menjalankan praktik harus sesuai standar pelayanan kefarmasian di apotek yang telah diatur oleh pemerintah demi menjamin mutu pelayanan farmasi pada masyarakat. Sesuai dengan KEPMENKES RI Nomor 1027 tahun 2004 standar pelayanan kefarmasian di apotek meliputi sumber daya manusia, sarana dan prasarana, pelayanan resep (tidak hanya peracikan dan penyerahan obat) tetapi juga meliputi pemberian informasi obat seperti konseling, monitoring penggunaan, promosi dan edukasi obat.

Menurut PERMENKES RI Nomor 377 tahun 2009, pelayanan kefarmasian khusus adalah kegiatan-kegiatan yang dilakukan apoteker kepada

pasien/keluarga pasien untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian dan pengetahuan pasien terhadap manfaat terapi/pengobatan seperti pelayanan kefarmasian jarak jauh, pelayanan di rumah (*home care*), *ambulatory service*, swamedikasi (*self-medication*) dan pelayanan paliatif. Swamedikasi merupakan upaya dari seseorang untuk mengobati dirinya sendiri (Kartajaya dkk, 2011). Selain itu menurut (WHO,1998) swamedikasi adalah pemilihan dan penggunaan obat-obatan oleh individu untuk mengobati penyakit atau gejala yang dikenal, swamedikasi merupakan salah satu bagian dari *self-care*. Swamedikasi adalah pengobatan masalah kesehatan yang umum dengan obat yang didesain secara khusus untuk digunakan tanpa pengawasan tenaga kesehatan dan terbukti aman dan efektif untuk digunakan (WSMI, 2007). Hasil dari Susenas tahun 2009, BPS mencatat bahwa terdapat 66% orang Indonesia yang sakit melakukan swamedikasi. Angka tersebut relatif tinggi jika dibandingkan dengan presentase penduduk yang melakukan pengobatan jalan ke dokter yaitu sebesar 34%.

Dikarenakan jumlah klien yang melakukan swamedikasi di apotek relatif tinggi, maka perlu diperhatikan mengenai tingkat kepuasan Klien di apotek. Kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi purna beli, dimana persepsi terhadap kinerja produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Namun pada akhirnya, yang membentuk kepuasan secara menyeluruh terhadap pelayanan farmasi adalah hasil akhir dari pengobatan itu sendiri, yakni kesembuhan dari sakit (Harianto, 2005).

Aspek yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan pada bidang jasa (termasuk pelayanan apotek), yaitu: 1) *tangible* (sarana fisik, perlengkapan, pegawai dan lain-lain), 2) *reliability* (kehandalan pelayanan), 3) *responsiveness* (ketanggapan pelayanan), 4) *assurance* (keyakinan/jaminan), 5)

empathy (perhatian untuk memahami kebutuhan pelanggan/empati). Bila pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh apotek, maka mereka mempunyai persepsi bahwa apotek yang mereka pilih sudah sesuai dengan standar pelayanan apotek yang berlaku. (Supardi *et al*, 2008). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran kepuasan klien swamedikasi terhadap pelayanan apotek di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang, sehingga farmasis atau apoteker dapat mengetahui bagaimana kepuasan klien swamedikasi khususnya, terhadap pelayanan apotek yang dilakukan sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian di apotek. Dipilih Kecamatan Klojen karena daerah tersebut mempunyai jumlah Kelurahan yang paling banyak diantara Kecamatan lain di Kota Malang. Pada Kecamatan Klojen persebaran ekonomi ada yang dari menengah kebawah hingga menengah keatas. Sehingga diharapkan persebaran apotek di daerah tersebut juga banyak, maka populasi apotek yang digunakan juga lebih banyak.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Bagaimana gambaran kepuasan klien terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui gambaran kepuasan klien terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang.

1.3.2 Tujuan Khusus

Untuk mengetahui aspek yang digunakan untuk mengukur kepuasan klien terhadap pelayanan di apotek yang meliputi:

a. Sarana fisik, perlengkapan, pegawai dan lain-lain (*tangible*).
b. Kehandalan pelayanan (*reliability*).
c. Ketanggapan pelayanan (*responsiveness*).
d. Keyakinan/jaminan (*assurance*).
e. Perhatian untuk memahami kebutuhan pelanggan (*empathy*).

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Manfaat Akademik

a. Dapat menjadi bahan rujukan dalam penelitian-penelitian yang mendatang.
b. Dapat digunakan sebagai kajian tambahan mahasiswa farmasi untuk mempelajari tentang farmasi komunitas.
c. Digunakan sebagai penambah wawasan dan pengalaman bagi penulis.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Apoteker

Dapat memperbaiki pelayanan apotek sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian di apotek dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek khususnya pada pelayanan swamedikasi.

b. Bagi Klien

Klien mendapatkan kepuasan pelayanan yang telah diberikan oleh petugas apotek khususnya pada pelayanan swamedikasi.