

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya (Irine, 2009). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian merupakan salah satu metode untuk mengevaluasi mutu pelayanan di apotek. Evaluasi tingkat kepuasan pasien ini dapat dilakukan menggunakan angket/kuesioner ataupun wawancara secara langsung (Permenkes RI, 2016).

Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian merupakan upaya penting yang harus dilakukan untuk melihat perubahan-perubahan yang terjadi dan menyiapkan strategi atau rencana terstruktur dalam pengembangan pelayanan kefarmasian yang inovatif. Selain itu, evaluasi kepuasan pasien juga dapat dilakukan untuk menilai program pelayanan pasien dengan lebih baik dan memaksimalkan kapasitas profesional di apotek pada tingkat lokal maupun nasional (Lee *et al*, 2015).

Kriteria penilaian frekuensi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek didasarkan pada kriteria dalam bentuk persentase. Tingkat kesesuaian kepuasan pasien sebesar lebih dari 75% masuk dalam kriteria puas, tingkat kesesuaian kepuasan pasien 56%-75% masuk dalam kriteria cukup puas, tingkat kesesuaian kepuasan pasien kurang dari 40%-55% masuk dalam kriteria kurang puas, dan persentase kesesuaian kurang dari 40% masuk dalam kriteria tidak puas (Arikunto, 2006).

#### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, Sehingga ditarik rumusan masalah Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di salah satu Apotek Kota Bandung berdasarkan 5 dimensi yaitu dimensi fasilitas berwujud (*tangible*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan

(*responsiveness*), dimensi keyakinan/jaminan (*assurance*), dan dimensi empati (*emphaty*).

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di salah satu Apotek Kota Bandung.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak Apotek dalam mengevaluasi sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian dan menambah pengalaman dan wawasan mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek untuk peneliti sendiri.