

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Apotek dalam bahasa belanda: “*Apothek*” tempat menjual obatobatan meramu obat berdasarkan resep dokter juga menjual barang barang yangberbau medis. Disebut di Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016yang “berisi suatu penyaluran farmasi oleh setiap layanan praktek kefarmasian perusahaan harus menjamin evaluasi mutu pelayananakefarmasian”. (Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2016).

Standar dalam pelayanan merupakan standar yang digunakan sebagai arahan bagi tenaga kefarmasiana dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian yang berfungsi untuk menghindari kesalahan yang akan terjadi pada pengobatan di dalam proses dari pelayanan tersebut.

Kepuasan dapat didefinisikan rasa kecewa atau bangga/senang seseorang individu pada hasil suatu produk pada harapan bila kinerja yang dibawah rata rata harapan dari konsumen tidak puas, sedangkan bila kinerjanya diatas rata rata atau memenuhi harapan konsumen akan merasa puas (Resihono,2011).

### **1.2 Rumusan masalah**

Permasalahan di penelitian yang di teliti adalah sebagai berikut: Bagaimana tingkat dari kepuasan pada pasien yaitu terhadap pelayanan farmasi pada apotek: *Literature review*

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang apotek berikan kepada pasien apakah memenuhi standar kefarmasian.

### **1.4 Manfaat penelitian**

#### **1.4.1 Bagi peneliti**

Bertambahnya pengetahuan mengenai pelayanan diapotek, kefarmasian, dan kepuasan: *literature review*

#### **1.4.2 Bagi insitusi pendidikan (Universitas Bhakti Kencana Bandung)**

Memberi informasi bagi lembaga pendidikan serta dapat dijadikan referensi tambahan di perpustakaan

#### **1.4.3 Bagi penelitian selanjutnya**

Untuk peneliti selanjutnya penelitian ini bisa dijadikan acuan untuk penelitian berikutnya