

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan menjadi suatu hal yang sangat diperlukan bagi setiap orang atau dapat juga disebut sebagai kunci utama dalam kehidupan seseorang karena untuk melakukan aktivitas sehari-hari kita memerlukan kondisi kesehatan yang baik. Kondisi kesehatan yang baik ini tidak hanya mengenai kesejahteraan fisik saja melainkan mencakup kesejahteraan mental dan sosial. Menurut *World Health Organization* (WHO) “Kesehatan ialah merupakan suatu keadaan yang sempurna baik sehat yang utuh secara fisik, mental dan sosial serta bukan hanya keadaan bebas dari sakit, penyakit atau kecacatan yang dimana memungkinkan setiap orang dapat menjalani kehidupan dengan produktif baik secara sosial maupun ekonomi”.

Karena kesadaran masyarakat yang semakin tinggi akan pentingnya kesehatan dan dalam rangka meningkatkan kesehatan bagi masyarakat maka fasilitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu kebutuhan masyarakat untuk mencapai derajat kesehatan yang makin baik. Sarana atau fasilitas pelayanan kesehatan merupakan tempat menyelenggarakan ataupun menyediakan segala upaya kesehatan dimulai dari upaya promotif atau upaya peningkatan kesehatan, upaya pencegahan atau preventif, upaya pengobatan atau kuratif, serta upaya pemulihan atau rehabilitatif. Selain pelayanan medis yang terdapat pada pelayanan kesehatan terdapat juga pelayanan kefarmasian, “Pelayanan kefarmasian merupakan bentuk pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien”. (Permenkes no. 73 tahun 2016)

Pelayanan kefarmasian ini dapat dilakukan di seluruh tatanan pelayanan kesehatan termasuk apotek. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, “Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker”.

Pelayanan kefarmasian mengalami pergeseran pelayanan yang mulanya berorientasi pada pengelolaan obat atau *drug oriented* berubah menjadi pelayanan yang berorientasi pada pasien atau *patient oriented*. Tujuan dari perubahan ini sendiri adalah untuk membantu pasien agar bisa menggunakan obat dengan akurat dan tepat juga memperoleh obat yang rasional hingga nantinya akan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas hidup pasien dan menjadikan fasilitas penunjang kesehatan seperti apotek untuk terus mengalami peningkatan dalam memberikan pelayanan yang diberikan. (Suci, 2016)

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor terpenting dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan. Kesembuhan penyakit pada fisik tidak bisa dijadikan sebagai tolak ukur dalam melihat baik atau tidaknya suatu pelayanan yang diberikan, banyak hal yang perlu dipertimbangkan untuk menilai bahwa suatu pelayanan tersebut dapat dikatakan baik, seperti sikap, keterampilan, pengetahuan, informasi, ketepatan waktu, komunikasi, dan sikap sopan santun dari petugas yang memberikan pelayanan serta sarana dan adanya lingkungan fisik yang mumpuni. (Biyanda, 2017)

Nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dinilai dari kepuasan pasien. “ Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang muncul yang merupakan akibat dari kinerja layanan kesehatan yang telah didapatkan setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya ”. Kepuasan pasien sendiri sangat bergantung pada kualitas pelayanan. Jika seorang pasien merasa puas dengan nilai jasa pelayanan yang diberikan, sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama . (Depy dkk, 2016)

Penelitian yang sebelumnya yang telah dilakukan terlebih dahulu oleh Fadhilatul Ilmi (2017) mengenai tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di apotek Buring farma Kota Malang, dari penelitian yang telah dilakukan menunjukan persepsi mengenai tingkat kepuasan yang terbesar terdapat pada dimensi kepastian (82,4), dimensi berwujud (81,3), dimensi empati (77,2), dimensi kehandalan (74,2), dan yang terakhir dimensi daya tanggap (49,5). Maka dari hasil data yang diperoleh

tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Buring farma Kota Malang secara keseluruhan didapatkan rata-rata sebesar (73,2) yang menunjukkan kriteria puas.

Penelitian ini saya lakukan di Apotek Nusa Farma yang terletak di daerah padat penduduk dengan lokasi yang cukup strategis sehingga banyak konsumen yang datang. Apotek Nusa Farma merupakan apotek swasta yang melayani penjualan obat bebas, obat bebas terbatas, juga obat dengan resep dokter. Apotek Nusa Farma ini juga belum pernah dilakukan penelitian tentang bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek ini, sehingga perlu diketahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan, jika hasil pada penelitian membuktikan belum ada kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh pasien maka hasil akhir dari penelitian yang dilakukan kali ini dapat menjadi evaluasi bagi apotek untuk memperbaiki pelayanannya menjadi lebih baik, dan apabila pelayanan yang diberikan sudah terbilang puas oleh pasien, maka apotek dapat mempertahankan terhadap pelayanan yang telah dilakukan sehingga kualitas pelayanan yang diberikan bisa lebih berkualitas.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian tersebut peneliti terdorong untuk melakukan penelitian mengenai sejauh mana kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Nusa Farma. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan serta manfaat bagi pihak apotek dalam meningkatkan kualitas pelayanannya demi menunjang pelayanan kesehatan yang lebih baik kedepannya sehingga dapat terpenuhinya kebutuhan masyarakat untuk melakukan pencapaian mengenai derajat kesehatan yang lebih baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu :

1. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Nusa Farma berdasarkan aspek kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati serta bukti fisik?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian terdiri dari :

1. Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Nusa Farma.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui mengenai tingkat kepuasan pasien ditinjau dari Variabel reliabilitas yaitu :

- a. Daya Tangkap (*Responsiveness*)
- b. Reliability (*Kehandalan*)
- c. Assurance (*Jaminan*)
- d. Empathy (*Kepedulian*)
- e. Tangible (*Bukti Fisik*)

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat, antara lain :

1. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sarana penerapan ilmu di bidang pelayanan kefarmasian yang diperoleh selama perkuliahan.

2. Bagi instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Apotek Nusa Farma.

3. Bagi institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan bagi peneliti selanjutnya.