

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan hal yang penting bagi umat manusia. Hal ini dikarenakan kesehatan merupakan salah satu faktor yang menentukan kualitas hidup manusia. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas hidup manusia adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Arifianti dan Djamiludin, 2017). Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 47 Tahun 2016 menyatakan bahwa terdapat jenis fasilitas pelayanan kesehatan yang banyak dijumpai oleh masyarakat, salah satunya adalah apotek (Depkes RI, 2016).

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkeaitan dengan sedian farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permeskes, 2016). Pelayanan kefarmasian di apotek diperlukan oleh masyarakat untuk memberikan jaminan pengobatan rasional (efektif, aman, tersedia, dan biaya terjangkau). Selain itu juga diperlukan pelayanan yang berkualitas agar dapat memuaskan masyarakat sebagai konsumen (Aditama, 2002). Mutu kualitas pelayanan kefarmasian dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dan bentuk responsional (perasaan senang atau puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dan penerimaan pelayanan yang diberikan oleh farmasi. Pasien merupakan individu yang tidak mampu mengatasi peristiwa atau gejala yang berkeaitan dengan kesehatan dan harus membutuhkan pertolongan dari pihak kesehatan baik secara langsung maupun tidak langsung dengan tujuan memberikan penyembuhan dan pemulihan kepada individu tersebut dengan cara memberikan pengobatan (Kotler, 2005).

Apotek yang merupakan salah satu sarana pelayanan Kesehatan yang mempunyai fungsi untuk menyediakan Kesehatan khususnyaediaan farmasi agar masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan keperluan obat-obatan untuk meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat (Anief, M. 2006). Perkembangan yang pesat telah terjadi di apotek, dimana terdapat paradigma apotek yaitu dari *drug oriented* menjadi *patient oriented*. Hal ini dapat menjadi akibatnya kepuasan pasien adalah yang utama bagi praktek kefarmasian khususnya di apotek.

Apotek x kota Palabuhanratu merupakan apotek yang berkomitmen untuk menyediakan kebutuhan obat-obatan yang cukup lengkap. Dalam perjalanan nya, apotek x kota palabuhanratu selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat palabuhanratu. apotek x kota palabuhanratu ini dipegang oleh tenaga profesional yaitu seorang apoteker dan seorang tenaga vokasi farmasi, kemudian apotek x kota Palabuhanratu ini memiliki praktek dokter yaitu Spesialis penyakit dalam. apotek x kota Palabuhanratu buka setiap hari pada 07.00-22.00 WIB. Diharapkan pada akhir penelitian ini peneliti dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek x kota Palabuhanratu sehingga dapat memberikan gambaran kepada apoteker di wilayah tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dalam penelitian ini didapatkan rumusan masalah sebagai berikut : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian merupakan ukuran seberapa puas pasien terhadap pelayanan mereka terutama selama proses pengobatan, termasuk pelayanan kefarmasian apotek x kota Palabuhanratu meliputi penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek x kota Palabuhanratu meliputi penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat dan kecepatan pelayanan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dan informasi bagi pihak apotek x kota Palabuhanratu untuk Meningkatkan mutu pelayanan guna menunjang pelayanan di apotek.
2. Bagi peneliti penelitian ini merupakan proses pembelajaran untuk dapat menerapkan ilmu diperoleh diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan mengenai Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek x kota Palabuhanratu.