

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Permenkes RI No. 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh farmasis yang meliputi pengadaan, penyimpanan, serta penyerahan obat oleh kepada pasien serta memberikan penjelasan tentang cara penggunaan obat atau biasa disebut pemberian informasi obat.

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan kesehatan yang mempunyai peranan penting dalam mewujudkan kesehatan bermutu, layanan kefarmasian selain menjadi tuntutan dalam profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor yang menarik minat pasien terhadap pembelian obat di apotek. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang baik untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian meliputi penampilan apotek, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan (Permenkes RI, No 73, 2016). Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai (Biyanda, 2017).

Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Termasuk didalamnya adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang atau puas) pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan yang diberikan oleh farmasis. Kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek diukur berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan)

yaitu kehandalan petugas farmasis dalam hal kecepatan pelayanan apotek, dimensi *responsiveness* (ketanggapan) yaitu cepat tanggapnya petugas apotek dalam melayani pasien, dimensi *confidence* (keyakinan) yaitu terjaminnya ketersediaan/ kelengkapan obat di apotek, dimensi *emphaty* (empati) yaitu perhatian untuk memahami kebutuhan pasien, serta *tangible* (bukti langsung) yaitu penampilan apotek yang meliputi sarana fisik, perlengkapan apotek, penampilan petugas apotek (Kotler, 2016).

Terciptanya kepuasan pada pasien maka dapat memberikan manfaat yaitu hubungan apotek dengan pasien menjadi harmonis, dan loyalitas pasien dibuktikan dengan pembelian ulang obat di apotek yang bersangkutan, bahkan bisa meningkatkan hubungannya menjadi kekeluargaan. Disamping itu pasien akan cenderung merekomendasikan apotek yang bersangkutan kepada kerabat, tetangga, ataupun warga disekitar lingkungan mereka. Dengan demikian meningkat pula laba dari apotek itu sendiri dengan peningkatan jumlah kunjungan pasien yang berdatangan serta kembali lagi dikarenakan pelayanan kefarmasiandari apotek baik dan sesuai dengan harapan pasien.

Adapun dampak ketidakpuasan psien yang diberikan bisa membuat dampak turunnya jumlah pengunjung di apotek, bahkan rekomendasi yang buruk dapat mengakibatkan turunnya pendapatan apotek itu sendiri. Kerjasama dalam memberikan pelayanan kefarmasian di apotek merupakan tanggung jawab bersama (Listiani, dkk, 2022)

Peneliti melakukan survei pendahuluan kepada 5 responden sebagai uji pendahuluan. Lalu didapati 4 responden menyatakan puas dan 1 responden menyatakan kurang puas terhadap pelayanan resep di Apotek Farmarin Bekasi dengan alasan beberapa obat yang dibutuhkan tidak tersedia. Berdasarkan data di atas, mendorong peneliti untuk menganalisis tentang bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Farmarin Bekasi yang belum pernah dilakukan sejak berdirinya apotek pada tahun 2009 sampai sekarang.

1.2 Tujuan penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di Apotek Farmarin Bekasi.

2. Hasil kepuasan pasien berdasarkan analisis dimensi yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini.
3. Apakah faktor responden mempengaruhi hasil kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di Apotek Farmarin bekasi..

1.3 Batasan masalah

Batasan masalah dari Penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini di lakukan di Apotek Farmarin Bekasi.
2. Sampel yang digunakan adalah pasien yang menebus obat di Apotek Farmarin Bekasi.
3. Instrument yang digunakan adalah kuesioner.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademik

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan menambah pustaka di perpustakaan khususnya dibidang Apotek, serta bisa menjadi referensi penelitian-penelitian berikutnya.

2. Bagi Peneliti

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menambah wawasan serta pengalaman peneliti dan dapat menambah ilmu pengetahuan peneliti dalam meningkatkan kualitas pemikiran dan analisis.

3. Bagi Instansi Apotek Farmarin Bekasi

Diharapkan dari hasil penelitian ini digunakan sebagai bahan evaluasi untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, penjualan dan pengembangan bisnis di Apotek Farmarin Bekasi sehingga tercapainya kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan, sehingga nantinya akan meningkatkan pendapatan apotek