

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan hal yang begitu penting untuk selalu di jaga baik itu kesehatan secara fisik, mental dan sosial. Kesehatan juga merupakan Hak Asasi Manusia (HAM) karena setiap orang memiliki hak yang setara untuk memperoleh pelayanan kesehatan seperti pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, dan terjangkau. Menurut *World Health Organization* (WHO) kesehatan didefinisikan sebagai suatu keadaan sejahtera baik itu secara fisik, mental dan bukan hanya sekedar tidak memiliki penyakit, atau kecatatan yang memungkinkan setiap orang dapat hidup produktif secara ekonomi maupun sosial. Oleh karena itu untuk dapat menjamin kesehatan seseorang perlu adanya fasilitas pelayanan kesehatan. Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang banyak ditemukan di Masyarakat adalah Apotek. Apotek merupakan tempat sarana pelayanan kesehatan yang dapat membantu untuk meningkatkan Kesehatan di Masyarakat, dimana apotek juga digunakan sebagai tempat praktiknya tenaga profesi Apoteker dalam melakukan pekerjaan kefarmasian (Hartini dan Sulasmo, 2007).

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang ada di Apotek harus diukur dengan tujuan agar pelayanan yang akan diberikan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Standar Pelayanan Kefarmasian yaitu pelayanan kepada pasien yang bersangkutan secara langsung dan bertanggung jawab terhadap sediaan farmasi yang bermaksud untuk mencapai hasil yang pasti dalam meningkatkan mutu kehidupan pasien. Karena, semakin berkembangnya pelayanan kefarmasian di jaman sekarang, pelayanan kefarmasian tidak hanya fokus pada penyiapan obat dan penyerahan obat kepada pasien saja, tetapi perlu adanya komunikasi dan interaksi terhadap pasien karena sering ditemukan keluhan pelanggan di apotek seperti lambannya pelayanan kepada pasien, kurangnya

kecepatan saat memberikan obat kepada pasien, serta kurangnya fasilitas yang memadai di apotek mulai dari tempat duduk yang kurang nyaman karena keterbatasan kursi, kerapihan dan kebersihan apotek, dan tempat parkir yang kurang luas (Permenkes No 73. Tahun 2016).

Menurut penelitian (Sujono dan Sabit, 2020), 87,2% pasien yang datang ke apotek adalah pasien yang rumah nya dekat dengan mereka. Menurut penelitian (Dysyandi *et al.*, 2019), 52% pasien datang ke apotek dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan kesehatannya akan membeli obat, baik itu obat resep maupun non resep untuk mengobati sendiri. Pravelensi yang didapat yaitu menurut penelitian (Nikmatuzaroh, 2018) terungkap 98,15% pasien merasa puas dengan obat yang disediakan oleh apotek di pusat kota Yogyakarta. Sementara itu, dalam penelitian (Akhmad *et al.*, 2019) terungkap 58,08% pasien merasa tidak puas dengan pelayanan kefarmasian yang disediakan apotek kepada mereka di Kecamatan Sukarame. Menurut penelitian (Badriya, 2021) dapat disimpulkan bahwa di Apotek Bareng Kota kepuasan pasien terhadap pelayanan obat tergolong sangat puas terhadap pelayanan obat seperti penampilan apotek, hasil yang diperoleh yaitu sangat puas sebesar 83,15%, pada kecepatan pelayanan hasil yang diperoleh yaitu sangat puas sebesar 84,16%, keramahan apotek petugas menerima hasil sangat puas sebesar 83,81%, pada pelayanan informasi obat hasil yang di dapat sangat puas sebesar 79,83%, dan pada ketersediaan obat hasil yang diperoleh sangat puas sebesar 81,05%.

Apotek K-24 Kiaracondong yaitu apotek yang buka selama 24 jam non stop, berlokasi strategis dipinggir jalan raya dan dekat dengan rumah warga, karena lokasi yang dekat dengan warga maka banyak pasien yang berkunjung ke Apotek K-24 Kiaracondong. Apotek ini juga ada praktek dokternya yang mana selalu ada pasien yang datang. Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas maka peneliti terdorong untuk melakukan penelitian mengenai sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek K-24 Kiaracondong.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Apotek K-24 Kiaracondong, yang dapat dilihat dari lima dimensi seperti Sarana Fisik (*tangible*), Keandalan (*reability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*).

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek K-24 Kiaracondong, yang dapat dilihat dari lima dimensi seperti Sarana Fisik (*tangible*), Keandalan (*reability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*).

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Sebagai bentuk sarana dalam penerapan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan mengenai pelayanan kefarmasian dan dapat menambah pengetahuan serta wawasan peneliti mengenai pelayanan kefarmasian.

1.4.2 Bagi Institusi

Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sumber referensi untuk peneliti selanjutnya.

1.4.3 Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan referensi dan bisa dijadikan untuk bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas atau mutu pelayanan kefarmasian yang ada di Apotek K-24 Kiaracondong.