BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan kesehatan yang mempunyai peranan penting dalam mewujudkan kesehatan bermutu. Pelayanan kefarmasian meliputi penampilan apotek, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan. Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang makin maju dibidang kefarmasian, maka telah terjadi pergeseran orientasi pelayanan kefarmasian dari awalnya hanya pengelolaan obat sebagai menjadi pelayanan ke pasien yang komprehensif (*Pharmaceutical Care*). Hal ini juga diakibatkan tuntutan pasien dan mayarakat semakin beragam akan mutu pelayanan sehingga mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari paradigma awal yang berorientasi pada produk obat menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukannya praktek kefarmasian oleh apoteker (Surahman & Husen, 2011; Permenkes, 2016).

Akibat dari perubahan orientasi tersebut, apoteker/asisten apoteker sebagai tenaga farmasi dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku agar dapat berinteraksi langsung dengan pasien. Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kerasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhir serta kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) serta pengobatan berbasis pasien dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup pasien (Putri, 2017).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Kurniawan (2012) dalam hal palayanan kefarmasian pelanggan mengharapkan petugas yang ramah, memberikan informasi obat, dan pelayanan yang cepat dalam melayani.

Meningkatnya status perekonomian masyarakat, kemudahan komunikasi serta peningkatan pengetahuan menyebabkan masyarakat menuntut pelayanan kesehatan yang lebih bermutu, ramah serta sanggup memenuhi kebutuhan menuntut pelayanan kesehatan yang lebih bermutu, ramah serta sanggup memenuhi kebutuhan masyarakat. Kepuasan pelanggan menggunakan jasa apotek merupakan cerminan hasil dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di apotek. Kepuasan menggunakan jasa apotek merupakan sikap dari pelanggan dalam menentukan arah dan tujuan akhir dalam proses memahami pemakaian obat secara tepat atau pembelian suatu produk obat, sehingga kepuasan pelanggan menggunakan jasa apotek dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk melihat seberapa besar keberhasilan di apotek (Alfianasari, 2010).

Pengukuran tingkat kepuasan yang digunakan adalah kenyataan dan harapan dari pasien yang menebus resep di apotek. Berdasarkan hal tersebut, maka perlu dilakukan kajian kepuasan asien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek. Apotek Kimia Farma 217 Banjarmasin merupakan sebuah apotek Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang di dalamnya membuka dokter praktek spesialis dan dokter umum. Tempat ini layak untuk diteliti tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahannya adalah “Bagaimana kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 217 Banjarmasin”.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 217 Banjarmasin.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Apotek Kimia Farma 217

Sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatan kualitas kinerja dalam pelayanan kefarmasian.

1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan dapat menjadi sumber pengetahuan dan menambah wawasan mahasiswa khususnya program studi farmasi.

1.4.3 Bagi Penulis

Untuk meningkatkan pengetahuan dan pengalaman agar ilmu yang diperoleh dapat diterapkan.