BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Upaya kesehatan diselenggarakan dalam bentuk kegiatan dengan pelayanan *promotif* (peningkatan kesehatan), *preventif* (pencegahan), *rehabilitatif* (pemulihan kesehatan), dan *kuratif* (pengobatan) yang dilaksanakan secara terpadu, menyeluruh, dan berkesinambungan. Pada saat ini kesehatan menjadi kebutuhan yang penting dalam masyarakat. Fasilitas kesehatan dituntut untuk meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan kefarmasian adalah salah satu bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan kesehatan. Menurut Permenkes No. 73 Tahun 2016, pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Permenkes ini juga mengatur tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Standar pelayanan kefarmasian dalam Permenkes ini merupakan pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam melakukan pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian itu sendiri. Standar pelayanan kefarmasian meliputi sumber daya manusia, sarana dan prasarana, pelayanan resep, konseling, monitoring penggunaan obat, edukasi, promosi kesehatan dan evaluasi terhadap pengobatan. Di sini tenaga kefarmasian dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan tersebut, pelayanan kefarmasian mengalami perubahan yang awalnya hanya pada pengelolaan obat berkembang menjadi pelayanan obat dan pelayanan farmasi klinik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Dari pelayanan ini dapat menjadi tolak ukur suatu penyedia jasa pelayanan kefarmasian dapat memberikan suatu rentang nilai kepuasan dari konsumen atau pasien. Menurut Kotler (2016), konsumen akan merasa puas apabila suatu layanan

yang diperoleh sama atau bahkan melebihi harapannya. Sebaliknya jika layanan dikatakan tidak memuaskan apabila layanan yang diterima konsumen lebih rendah dari apa yang diharapkan. Pengukuran tingkat kepuasan diperlukan untuk mengetahui seberapa jauh layanan kefarmasian yang diselenggarakan dapat memenuhi harapan dari konsumen. Semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen maka menciptakan hubungan yang baik dan menciptakan loyalitas konsumen.

Apotek Lambung Mangkurat Medical Center berdiri sejak 14 September 2018. Oleh karenanya dirasa perlu untuk dilakukan pengukuran sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Lambung Mangkurat Medical Center (LMMC). Berdasarkan hal tersebut maka peneliti ingin melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Lambung Mangkurat Medical Center (LMMC).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dirumuskan permasalahan yaitu "Bagaimana gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Lambung Mangkurat Medical Center (LMMC)?"

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Lambung Mangkurat Medical Center (LMMC).

1.4 Manfaat Penulisan

1.4.1 Bagi Penulis

Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek LMMC

1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan penulisan ini dapat menjadi referensi bagi institusi dan bagi mahasiswa lain yang ingin menulis ataupun mengetahui tentang gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek.

1.4.3 Bagi Apotek LMMC

Dengan adanya hasil penulisan ini diharapkan dapat menjadi masukan yang positif bagi Apotek LMMC untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian. Dan dapat memotivasi semua pihak yang terlibat untuk melakukan peningkatan pelayanan kefarmasian.