

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia [Permenkes], 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. Berdasarkan kewenangan pada peraturan perundang-undangan, pelayanan kefarmasian telah mengalami perubahan yang semula hanya berfokus kepada pengelolaan obat (*drug oriented*) berkembang menjadi pelayanan komprehensif meliputi pelayanan obat dan pelayanan farmasi klinik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien.

Salah satu tempat pelayanan kefarmasian di Indonesia adalah apotek. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. Dalam melakukan pelayanan kefarmasian di apotek harus mengacu kepada standar pelayanan kefarmasian. Standar pelayanan kefarmasian di apotek meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai, dan pelayanan farmasi klinik, sehingga digunakan sebagai tolak ukur dan pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian (Permenkes RI, 2016). Pelayanan kefarmasian yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Novaryatiin, *et al.*, 2018).

Kepuasan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler & Keller 2018). Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan

konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh apotek. Jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang disuguhkan oleh apotek tersebut juga baik. Namun jika kepuasan pasien yang dihasilkan tidak baik, berarti perlu dilakukan evaluasi khusus tentang pelayanan apotek (Novaryatiin, *et al.*, 2018).

Kepuasan pasien tergantung pada faktor kualitas pelayanan kefarmasian terhadap pasien. Ada beberapa penelitian terkait tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Penelitian Putri (2018) yang dilakukan di Kota Malang menunjukkan hasil bahwa pasien kurang puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas. Oleh karena itu perlu evaluasi terhadap tenaga kefarmasian dalam melayani pasien agar mendapatkan penilaian yang baik dari pasien (Mahmoud, *et al.*, 2018). Akhmad, *et al.* (2019) menyatakan bahwa 58,08% pasien apotek Kecamatan Sukarame tidak puas terhadap pelayanan apotek yang didapatkan. Hal tersebut menjadi catatan evaluasi terhadap apotek Kecamatan Sukarame. Penelitian lain mengenai gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasin di Apotek Puskesmas kota Medan menurut penelitian yang dilakukan, Sibarani (2019) mengatakan secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien masuk kategori sangat puas dari dimensi kehandalan, keramahan, ketanggapan, jaminan dan bukti fisik.

Pada era globalisasi diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas yang didukung fisik dan mental yang sehat, sehingga mampu berkompetisi secara optimal. Masyarakat menginginkan pelayanan yang baik dari apotek, keramahan dari pihak apotek serta ketanggapan, kemampuan dan kesungguhan para tenaga kefarmasian di apotek, dengan demikian pihak apotek harus selalu berusaha meningkatkan pelayanan kepada pasien. Pemenuhan harapan dan kebutuhan pasien digunakan sebagai patokan selama pemberian layanan dalam mewujudkan kepuasan pasien (Rahma, 2019).

Keberhasilan dalam melakukan standar pelayanan kefarmasian dapat dilihat dengan melakukan survei kepuasan kepada pasien. Pengukuran kepuasan pasien dilakukan untuk mengetahui nilai harapan dan kenyataan jasa yang diterima pasien dengan menggunakan model SERVQUAL (*Service Quality*). Pengukuran kepuasan pasien dilakukan terhadap lima dimensi jasa yaitu Ketanggapan (*responsiveness*), Keandalan (*reliability*), Jaminan (*assurance*), Keramahan (*empathy*), dan Bukti Nyata (*tangible*) (Yanti, 2019). Ketanggapan (*responsiveness*) yakni seperti petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien, Keandalan (*reliability*) yakni seperti petugas memberi tahu tentang penyimpanan obat, Jaminan (*assurance*) yakni seperti informasi obat yang diberikan akurat serta bisa dipertanggung jawabkan, Keramahan (*empathy*) yakni seperti kesediaan petugas untuk meminta maaf jika salah dalam memilih, dan Bukti Nyata (*tangible*) yakni seperti ruang pelayanan informasi obat nyaman. Kelima faktor inilah yang dijadikan standar untuk mengukur kualitas pelayanan kefarmasian di beberapa apotek (Ferdiansyah, 2021).

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti ingin melakukan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Melia Banjarmasin. Apotek Melia Banjarmasin dipilih karena belum pernah terdapat penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

1.2 Rumus Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Melia Banjarmasin berdasarkan Ketanggapan (*responsiveness*), Keandalan (*reliability*), Jaminan (*assurance*), Keramahan (*empathy*), dan Bukti Nyata (*tangible*) ?

1.3 Tujuan

Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Melia Banjarmasin berdasarkan Ketanggapan (*responsiveness*), Keandalan

(*reliability*), Jaminan (*assurance*), Keramahan (*empathy*), dan Bukti Nyata (*tangible*).

1.4 Manfaat

1.4.1 Bagi Apotek Melia Banjarmasin

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Melia Banjarmasin. Sehingga penelitian ini dapat menjadi evaluasi jika ada pelayanan kefarmasian yang kurang memuaskan, agar pelayanan kefarmasian di Apotek Melia Banjarmasin menjadi lebih baik dan berkualitas.

1.4.2 Bagi pasien

Melalui hasil penelitian ini diharapkan pasien mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan di Apotek Melia Banjarmasin.