BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Apotek merupakan suatu sarana untuk melakukan pekerjaan kefarmasian dan sarana untuk penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat. Selain menyediakan dan menyalurkan obat serta perbekalan farmasi, apotek juga merupakan sarana penyampaian informasi mengenai obat atau persediaan farmasi secara baik dan tepat sehingga dapat tercapai peningkatan kesehatan masyarakat yang optimal serta dapat mendukung penyelenggaraan pembangunan kesehatan Apotek sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan yang memiliki peranan penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat, harus mampu menjalankan fungsinya dalam memberikan pelayanan kefarmasian dengan baik (Kemenkes RI, 2017).

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, 2016). Pelayanan kefarmasian apotek diperlukan oleh masyarakat untuk memberikan jaminan pengobatan rasional (efektif, aman, tersedia, dan biaya terjangkau). Selain itu juga diperlukan pelayanan yang berkualitas agar dapat memuaskan masyarakat sebagai konsumen (Aditama, 2002). Mutu kualitas pelayanan kefarmasian dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus sejauh mana pasien merasakan kepuasan terhadap perawatan kesehatan yang mereka terima dari penyedia layanan kesehatan dengan membandingkan antara persepsi pasien dan ekspektasi pasien akan memunculkan perasaan senang atau puas dan kecewa atau tidak puas. Pasien akan merasa puas apabila persepsi mereka sesuai dengan ekspektasinya, merasa tidak puas apabila persepsi lebih kecil atau tidak sesuai dengan ekspektasi dan akan menimbulkan perasaan yang sangat puas apabila hasil persepsi pasien lebih besar dari ekspektasinya (Suratri dkk, 2018)

Terdapat lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien mengenai pelayanan kefarmasian. Lima dimensi tersebut diantaranya Ketanggapan (*responsiveness*) yakni seperti petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien, dimensi Keandalan (*reliability*) yakni seperti petugas memberi tahu tentang penyimpanan obat, dimensi Jaminan (*assurance*) yakni seperti informasi obat yang diberikan akurat serta bisa dipertanggung jawabkan, dimensi Keramahan (*empathy*) yakni seperti kesediaan petugas untuk meminta maaf jika salah dalam memilih, dan dimensi Bukti Nyata (*tangible*) yakni seperti ruang pelayanan informasi obat nyaman. Penelitian oleh Sujono, dkk (2020) yang menyatakan bahwa sebesar 87,2% konsumen (pasien) yang berkunjung ke apotek memilih terdekat dari rumah. Penelitian Dysyandi, dkk (2019), sebesar 52% responden (pasien) datang ke apotek untuk memenuhi kebutuhan kesehatan dengan membeli obat-obatan baik membeli obat bebas dan swamedikasi. Sebagian besar pasien memilih berkunjung ke apotek berdasarkan jarak tempuh yang dekat, harga obat, pelayanan cepat dan ramah (Handayani dkk, 2009).

Apotek Tasya Mukarramah merupakan salah satu apotek yang terletak di Kecamatan Banjarmasin Barat, Kota Banjarmasin. Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan Apotek Tasya Mukarramah terletak pada lokasi yang strategis dengan jumlah penduduk yang cukup padat serta dekat dengan beberapa rumah sakit. Sehingga peneliti ingin melakukan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Tasya Mukarramah Banjarmasin, dan juga Apotek Tasya Mukarramah belum pernah terdapat penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Tasya Mukarramah.

1.2 Rumusan Masalah

- 1.2.1 Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Tasya Mukarramah Banjarmasin ?

1.3 Tujuan Umum

- 1.3.1 Mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Tasya Mukarramah.

1.4 Tujuan Khusus

- 1.4.1 Mengetahui tingkat kepuasan pasien meliputi ketanggapan, kehandalan, jaminan, keramahan, dan bukti nyata dalam pelayanan kefarmasian di Apotek Tasya Mukarramah.

1.5 Manfaat

- 1.5.1 Bagi Instansi

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek dalam upaya pengembangan.

- 1.5.2 Bagi Institusi

Dapat dijadikan referensi dan tambahan pada Program Studi D3 Farmasi tentang pelayanan kefarmasian.

- 1.5.3 Bagi Peneliti

Dengan hasil Laporan Tugas Akhir diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Tasya Mukarramah.