

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan hal yang penting didalam kehidupan. Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Seseorang yang merasa sakit akan melakukan upaya demi memperoleh kesehatannya kembali. Upaya tersebut dinamakan upaya kesehatan yakni setiap kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan/atau masyarakat. Pilihan untuk mengupayakan kesembuhan dari suatu penyakit, antara lain dengan berobat ke dokter atau mengobati diri sendiri. (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian)

Kesehatan adalah faktor mutlak yang dibutuhkan oleh masyarakat, dari sini bisa menjadi tolak ukur suatu penyediaan jasa pelayanan kesehatan sejauh mana bisa memberikan suatu pelayanan yang bisa mencapai rentang nilai kepuasan dari masyarakat atau pasien. Selain itu, pasien baru akan merasa puas apabila kinerja suatu layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, kettika kepuasan pasien akan timbul apabila kinerja pelayanannya tidak sesuai dengan harapannya dari penjelasan itulah suatu kepuasan dari pasien bisa diartikan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan oleh pasien (Pohan, 2006).

Salah satu faktor yang menganalisis dari kepuasan pasien pelayanan resep, sejauh mana kualitas dan profesionalisme dari instansi farmasi dalam

melayani resep dari pasien, baik itu resep obat jadi maupun resep obat racikan. Standar pelayanan minimal dari menteri kesehatan No.129/ Menkes/ SK/II/2008 sudah memberikan rentang standar waktu untuk resep tersebut, yaitu kurang lebih 30 menit untuk resep obat jadi dan kurang lebih 60 menit obat untuk resep obat racikan (Depkes, 2008). Untuk pasien diharapkan dengan adanya standar waktu dalam kecepatan pembuatan resep tersebut bisa meningkatkan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien tersebut.

Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa apotik. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana apotik mengelola pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Depkes, 2009).

Selain itu kepuasan pasien bisa dilihat dari fasilitas pelayanan kesehatan yaitu suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotive, preventif, kuratif, maupun rehabilitative yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan atau masyarakat (Depkes, 2010).

Permenkes No. 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di Apotek telah mengatur dengan jelas bagaimana pelayanan di Apotek harus di jalankan. Di sebutkan bahwa apotek harus di dukung oleh sarana dan prasarana serta sumber daya manusia dalam melakukan kegiatan – kegiatan kefarmasian. Apotek harus menyediakan ketersediaan obat yang harus di perhatikan oleh pengelolaan, fasilitas dan ruangan tunggu yang nyaman harus di perhatikan oleh pengelola apotek dan bagi pegawai apotek harus bersikap ramah terhadap para pasien .

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dirumuskan permasalahannya yaitu bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Millenia.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian pada penelitian ini adalah:

1.3.1 Gambaran Umum

Mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Millenia di kota Banjarmasin.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap sikap yang diajukan oleh petugas kefarmasian dalam melayani resep di Apotek Millenia.

1.4.2 Bagi Tenaga Kefarmasian

Sebagai bahan pertimbangan dan pandangan serta upaya-upaya dalam meningkatkan kualitas kefarmasian.

1.4.3 Bagi Masyarakat

Mendapatkan pelayanan kefarmasian yang lebih baik dari tenaga kefarmasian.