

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan kefarmasian di apotek merupakan pelayanan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien semua yang berkaitan dengan sediaan farmasi untuk mencapai hasil yang pasti sehingga mutu kehidupan pasien terjamin dan berkualitas. Dimana sediaan farmasi merupakan obat, bahan obat, obat tradisional dan kosmetika. Pentingnya pelayanan kefarmasian di apotik karena pada saat ini telah bergeser orientasinya yaitu dari obat kepada pasien yang mengacu kepada pelayanan kefarmasian. Selain itu pelayanan yg baik sangat dibutuhkan bagi kepuasan konsumen di apotek sahabat dan bisa memberikan dampak yang baik untuk semua konsumen. (Permenkes RI -73 tahun 2016).

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian dan sarana penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat yang dilakukan oleh apoteker. Apoteker merupakan sarjana farmasi yang telah lulus sebagai apoteker dan sudah mengucapkan sumpah jabatan. Tugas dan fungsi apotek adalah untuk melaksanakan peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran dan penyerahan obat serta sarana penyalur obat yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pentingnya apotek yaitu dengan perkembangan apotek di Bali akan terus bertambah membuat banyak persaingan dalam bisnis apotek mengakibatkan apotek berlomba untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Jumlah apotek yang berada di Bali mencapai kisaran 500-600 apotek (Pusat data Denpasar). Maka dari itu mutu pelayanan kesehatan di apotek sahabat bergantung pada kebutuhan dan tuntutan konsumen yang berkaitan dengan kepuasan dan sesuai dengan kode etik keprofesian. (Permenkes RI -73 tahun 2016).

Kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kefarmasian adalah hasil penilaian dalam bentuk respond emosional (Perasaan puas atau tidak puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan

menerima pelayanan yang diberikan oleh apoteker. Pentingnya menilai kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek yaitu untuk mempelajari respon konsumen terhadap mutu pelayanan yang akan diterima konsumen, untuk mengetahui kebutuhan serta harapan konsumen terhadap pelayanan, meningkatkan mutu pelayanan, merangkai susunan kerja untuk menyempurnakan kualitas pelayanan dimasa mendatang bagi pelayanan kefarmasian (Permenkes RI No 35 th 2014).

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan di Jakarta pada tahun 2003 tentang pelayanan kefarmasian telah dilakukan oleh Rosita (2012) dengan judul “Studi Mengenai Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Semampir Wilayah Surabaya Utara”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden sudah merasakan puas terhadap mutu pelayanan apotek untuk kelima dimensi, yaitu *Reliability* (keandalan) dengan skor 3,35, *Responsiveness* (ketanggapan) dengan skor 2,97, *Assurance* (jaminan) dengan skor 3,21, *Empaty* (empati) dengan skor 3,28 dan *Tangibles* (bukti langsung) dengan skor 3,19.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien seperti karakteristik pasien yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, pendapatan, lama berlangganan, dan rata-rata nominal belanja. Berdasarkan penelitian Juwita dkk. (2019), terdapat hubungan antara pendidikan dan pekerjaan dengan kepuasan pasien, tetapi tidak ada hubungan antara jenis kelamin, usia, dan pendapatan dengan kepuasan pasien (Juwita dkk., 2019).

Oleh karena pentingnya faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian di apotek yang dilakukan oleh Tenaga Teknis Kefarmasian, Apoteker, dan pendamping lainnya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sahabat” dengan harapan penelitian ini dapat memberikan gambaran faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kefarmasian di apotek sahabat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah “Apakah Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kefarmasian di apotek sahabat?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sahabat.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian adalah kegunaan hasil dari penelitian baik bagi kepentingan pengembangan program maupun kepentingan ilmu pengetahuan. Pada penelitian ini dapat dibagi menjadi 2 yaitu:

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

#### **1. Bagi Konsumen**

Dapat memberikan suatu persepsi terhadap pelayanan kesehatan di suatu fasilitas pelayanan kefarmasian di apotek sehingga kedepannya pasien mendapatkan pelayanan yang bisa memenuhi kebutuhan dan keinginannya.

#### **2. Bagi Tempat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi tempat pelayanan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan khususnya di bidang kefarmasian di apotek.

### 3. Bagi Peneliti

Peneliti dapat mengetahui tentang kepuasan pasien di pelayanan kefarmasian dengan dilihat dari kesenjangan antar faktor yang berhubungan dengan fasilitas pelayanan kefarmasian di apotek.

#### 1.4.2 Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai suatu penjelasan dari gambaran Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sahabat. Dari hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan arahan yang baik dan benar terkait dengan tingkat kepuasan pasien dan menambah wawasan ilmu pengetahuan kesehatan khususnya di bidang kefarmasian di Apotek Sahabat.

