

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Apotek merupakan suatu sarana pelayanan kefarmasian yang menjadi tempat praktek kefarmasian oleh Apoteker. Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung yang bertanggung jawab kepada pasien dan berkaitan dengan sediaan farmasi agar dapat mencapai hasil yang pasti dalam meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes RI, 2016). Pelayanan kefarmasian memiliki tolak ukur yang menjadi standar agar tenaga kefarmasian dapat menjalankan pekerjaannya dengan baik. Pelayanan kefarmasian yang diberikan berupa informasi penggunaan obat, informasi mengenai obat yang digunakan, bahaya obat, dan masih banyak lagi. Hal ini bertujuan untuk mengedukasikan berbagai informasi yang baik maupun buruk kepada pasien untuk mencegah penggunaan obat yang salah dan untuk memastikan keamanan obat (Fitriah *et al.*, 2022).

Kepuasan pasien menjadi tolak ukur keberhasilan suatu Apotek dalam melakukan pelayanan kefarmasian. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pasien atau jauh dari harapan pasien. Kepuasan pasien merupakan indikator utama dan ukuran mutu pelayanan kepuasan pasien akan berdampak besar terhadap daya kunjungan pasien dari waktu ke waktu (Suciati *et al.*, 2023). Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai jenis faktor, salah satunya adalah faktor demografi. Demografi merupakan ilmu yang mempelajari mengenai ukuran, karakteristik serta perubahan yang terjadi dalam masyarakat seperti adanya kematian, kelahiran, migrasi serta penuaan. Komponen demografi ini dipergunakan untuk penelitian sosial yang terdiri dari pendidikan, usia, jenis kelamin, pendapatan, dan pekerjaan (Fitriah *et al.*, 2022).

Penyelenggaraan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kedisiplinan perilaku hidup sehat dan pemberian edukasi terkait pengobatan yang diterima

oleh pasien. Apotek bertanggung jawab penuh terhadap pemberian edukasi kepada pasien terkait obat yang digunakan oleh pasien. Pasien memiliki hak dan kewajiban yang harus diketahui. Pasien berhak dalam berbagai hal terkait hidup sehat, mendapatkan informasi dan edukasi terkait pengobatan yang sedang dijalani ataupun obat yang sedang digunakan. Pasien berhak menerima pelayanan yang memuaskan dari segi informasi, fasilitas, dan harga yang ditawarkan (Presiden Republik Indonesia, 2009). Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Amalia Tusshaleha *et al.*, 2024), terdapat hubungan antara pekerjaan yang merupakan salah satu bagian dari faktor demografi dengan tingkat kepuasan pengunjung apotek ditunjukkan dengan hasil uji chi-square $p < 0,05$. Hasil ini dapat diartikan bahwa pengunjung yang bekerja merasa lebih puas dengan layanan yang diterima.

Dalam penelitian lain berupa analisis terhadap pendapatan dan kepuasan pasien, ditemukan bahwa sebagian besar responden dengan pendapatan rendah (<1 juta) hingga sedang (2-3 juta) merasa puas terhadap pelayanan kesehatan. Namun, beberapa responden berpendapatan tinggi (>3 juta) menyatakan ketidakpuasan mereka terhadap layanan tersebut. Semakin tinggi pendapatan pasien, semakin tinggi pula harapan mereka terhadap layanan kesehatan. Dari hal tersebut diketahui bahwa pendapatan pasien memengaruhi tingkat kepuasan, di mana pasien berpendapatan rendah cenderung mendapatkan layanan kesehatan yang lebih terbatas. Pada penelitian lain yang dilakukan oleh (Efriani *et al.*, 2022) juga memberikan hasil yang sejalan berupa adanya hubungan antara karakteristik sosiodemografi dengan kepuasan terhadap layanan obat. Berdasarkan penelitian ini ditemukan adanya hubungan antara kelompok umur dan kepuasan terhadap layanan kefarmasian. Berdasarkan hasil uji spss terdapat hubungan antara karakteristik kelompok umur dengan kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian ($P < 0,05$) dengan nilai $P 0,000$ yang dapat diartikan dengan hasil yang sangat kecil. Analisis menunjukkan kecenderungan hubungan positif, di mana semakin tua responden, semakin tinggi kepuasan mereka terhadap pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian

mengenai tingkat kepuasan pasien di Apotek K24 yang berlokasi di Dalung Permai yang didasarkan oleh faktor demografi dengan memperlihatkan adanya kesesuaian harapan pasien dengan pelayanan yang didapatkan, baik dalam pelayanan kefarmasian maupun dari segi fasilitas yang disediakan dari Apotek K24 Dalung Permai kepada pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah terdapat pengaruh faktor demografi terhadap kepuasan pelayanan pasien di apotek K24 Dalung Permai.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh faktor demografi terhadap kepuasan pelayanan pasien di Apotek K24 Dalung Permai

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat bermanfaat dalam pengembangan teori yang terkait dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Apotek.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun secara praktis, penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi tenaga kesehatan dalam melakukan pelayanan kesehatan kepada pasien terkait dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Apotek.