

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dibidang kefarmasian dalam meningkatkan kualitas hidup pasien pada pelayanan kefarmasian telah bergeser orientasi yang yang dulunya berpusat pada pengelolaan obat (*drug oriented*) menjadi pelayanan yang komperhensif (*pharmaceutical care*) yang terdiri dari pelayanan obat dan pelayanan farmasi klinik . Bukan hanya pengelolaan obat saja tetapi dalam artian yang luas dapat meliputi pelaksanaan pemberian informasi untuk mendukung penggunaan obat yang benar dan rasional, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhir, serta kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (Permenkes RI, 2016)

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kerfarmasian oleh Apoteker (Permenkes RI,2017). Pelayanan kerfarmasian 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).

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan

kerfarmasian (Permenkes,2016). Dalam melakukan pelayanan farmasi tentunya Apoteker harus menerapkan standar pelayanan kefarmasian yang dimana bertujuan untuk meningkatkan suatu mutu pelayanan kefarmasian dan melindungi masyarakat atau pasien dari penggunaan obat yang tidak rasional untuk keselamatan pasien.

Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul didalam diri seseorang setelah mendapatkan pelayanan yang diterima secara langsung atau dengan kata lain tingkat perasaan seorang pelanggan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan (Irene, 2015). Dalam, pelayanan kerfarmasian di apotek, kepuasan pasien merupakan suatu perasaan senang, puas atau kecewa yang timbul didalam diri seseorang ketika mendapatkan suatu pelayanan kesehatan yang diterima secara langsung.

. Kepuasan menjadi bagian yang penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan (Atta NS.,*et.al.*,2016). Analisis kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yakni *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness*, (daya tanggap), *Assurance* (kepastian ) *Empaty* (empati) dan *Tangibles* (bukti fisik) (Yuniar, 2016).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila

ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95% maka dianggap pelayanan kesehatan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kemenkes, 2016).

Berdasarkan penelitian dilakukan oleh Sutrisna, Putri dan Cahyadi (2016) tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan resep di Apotek Kimia Farma 286 Padang dengan menggunakan 5 dimensi mendapatkan hasil untuk indikator responsiveness dengan skor rata-rata 3,14 dengan kategori puas, indikator reliability dengan skor rata-rata 3,13 dengan kategori puas, indicator assurance dengan skor rata-rata 3,28 dengan kategori sangat puas, indikator empathy sebesar 3,17 dengan kategori puas, indikator tangible sebesar 3,19 dengan kategori puas. Secara keseluruhan diperoleh skor rata-rata 3,18 dengan kategori pasien puas dengan pelayanan kefarmasian di apotek kimia farma 286 padang asri.

Apotek Kairos Farma sendiri terdapat 2 apotek yang berada di kota kupang untuk satu apoteknya dilengkapi dengan praktek dokter umum dan satunya tidak dilengkapi praktek dokter umum tetapi disampingnya juga terdapat Apotek K24. Apotek ini juga memiliki banyak pasien yang melakukan swamedikasi, maka dengan banyaknya pasien tersebut dapat mempengaruhi pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka perlu dilakukan penelitian ini tentang Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kairos Kota Kupang.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Kairos Kota Kupang yang dilihat dari 5 dimensi yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness*, (daya tanggap), *Assurance* (kepastian ) *Empaty* (empati) dan *Tangibles* (bukti fisik)?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan umum**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Kairos Kota Kupang.

### **2. Tujuan khusus**

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Kairos Kota Kupang dengan 5 dimensi yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness*, (daya tanggap), *Assurance* (kepastian ) *Empaty* (empati) dan *Tangibles* (bukti fisik).

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil peneliti ini dapat digunakan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan terkait dengan kepuasan pasien dan memperkuat khasanah keilmuan di bidang manajemen pelayanan kefarmasian di apotek

### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya dan dapat menambah pustaka pada perpustakaan Jurusan Farmasi Universitas Ngudi Waluyo dan sebagai sumber informasi dan masukan tentang tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Apotek.