

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan langsung yang bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi tujuannya untuk memperoleh suatu hasil yang maksimal dalam meningkatkan kualitas kehidupan konsumen atau pasien (Kemenkes,2016). Standar pelayanan kefarmasian merupakan tolak ukur yang dipakai untuk sebagai pedoman oleh tenaga kefarmasian dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian (Kemenkes, 2016).

Menurut teori Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 9 Tahun 2017 tentang Apotek. Apotek adalah suatu sarana pelayanan kefarmasian tempat dimana apoteker melakukan praktek kefarmasian. Apotek juga tempat dimana terjadinya kegiatan kefarmasian yang lebih mudah dijangkau oleh konsumen (Permemkes,2017). Seiring dengan perkembangan pelayanan kefarmasian, maka apotek diharapkan untuk meningkatkan pelayanan dalam hal mutu pelayanan agar bisa dapat berinteraksi secara langsung dengan pasien. Dalam hal pelayanan kefarmasian tidak terlepas dari kemungkinan terjadinya pengobatan (*medication error*) sehingga Apoteker harus lebih teliti dalam melakukan pelayanan kefarmasian (Kontrius, 2018).

Mutu pelayanan kefarmasian adalah pelayanan kesehatan yang mampu memberi kepuasan kepada konsumen yang sesuai dengan tingkat kepuasan

konsumen yang berdasarkan standar serta kode etik profesi (Iman,2017). Kepuasan konsumen atau pasien yaitu hasil respon konsumen dengan produk yang didapatkan sehingga sesuai dengan harapan yang diinginkan. Keinginan atau harapan pasien dapat tercapai jika kinerja yang didapatkan sesuai atau lebih dari harapannya (Iman,2017).

Monitoring serta evaluasi adalah bagian dari kegiatan yang menilai suatu kepuasan konsumen atau pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian yang dilakukan sesuai dengan prosedur dan upaya perbaikan kegiatan kedepannya (Kotler *et al.*,2020). Pelayanan kefarmasian juga berpengaruh terhadap suatu kepuasan pasien jika pasien merasa puas maka pasien akan kembali untuk membeli obat (Kotler *et al.*,2020).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh *Yolan Dasari , Liska Marlinda Sari* di apotek XYZ sadamata dengan persentase 88,4% dengan kategori puas. Dalam hal meningkatkan kepuasan pasien di apotek XYZ sadamantra petugas apotek harus memperhatikan terkiat obat yang ada di apotek XYZ.

Hasil penlitian yang dilakukan oleh *Vina Hidayana, Mimi Susilawati (2016)* memperoleh kategori cukup puas dimana pasien merasa cukup puas dengan pelayanan kefarmasian di apotek.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh *Atika Dalili Akhmad et all (2019)* di apotek kecamatan Sukarame skor persentase 58,08% dengan kategori tidak puas terhadap pelayanan yang dirasakan oleh pasien. Terdapat lima dimensi yang diukur dalam penelitian ini, tingkat kepuasan dengan skor tertinggi

terdapat pada dimensi empati dengan persentase 87,83%, skor persentase yang terendah terdapat pada dimensi kehandalan dengan persentase 83,16%.

Apotek Rafah merupakan apotek yang memiliki praktek dokter yang melayani pasien jaminan kesehatan nasional dan pasien umum, apabila pasien yang berobat di apotek tersebut semakin banyak maka pelayanan kefarmasian tidak dilakukan secara efektif sehingga pasien merasa bosan. Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ‘’ Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rafah’’ dengan tujuan untuk mengetahui besar persentase kepuasan pasien di apotek Rafah berdasarkan lima dimensi.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana tingkat kepuasan pasien di apotek Rafah berdasarkan dimensi Ketanggapan, Kehandalan, Empati, Jaminan, dan Bukti nyata?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Rafah.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi Ketanggapan yang berlangsung di apotek Rafah.

- b. Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi Keandalan yang berlangsung di apotek Rafah
- c. Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi Jaminan petugas di apotek Rafah
- d. Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi Empati di apotek Rafah
- e. Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi Bukti nyata di apotek Rafah.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Bagi Peneliti

Dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama proses perkuliahan di Universitas Ngudi Waluyo

##### 2. Bagi Institusi

Untuk menambah referensi tambahan di perpustakaan atau bagi peneliti selanjutnya.

##### 3. Bagi Masyarakat

Memperkaya akan ilmu tentang pelayanan kefarmasian di apotek.