

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Apotek merupakan tempat pelayanan kefarmasian, yang mana dilakukannya praktek kefarmasian oleh apoteker. Apoteker mempunyai tanggungjawab dalam mewujudkan mutu pelayanan yang baik berdasarkan harapan konsumen. Semakin berkembangannya ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kefarmasian, maka apoteker dan asisten apoteker sebagai tenaga farmasi dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, ketrampilan dan perilaku agar dapat berinteraksi langsung dengan pasien (Putri, 2017).

Jenis pelayanan kefarmasian di apotek dibedakan menjadi pelayanan resep dan pelayanan non resep. Pelayanan resep merupakan suatu proses pelayanan terhadap permintaan tertulis dari seorang dokter, dokter gigi, dan dokter hewan kepada apoteker untuk menyediakan dan menyerahkan obat kepada pasien. Sedangkan pelayanan non resep merupakan pelayanan kepada pasien yang dilakukan dengan cara pengobatan mandiri yang dikenal dengan istilah swamedikasi (Dianita dan Latifah, 2017).

Penentuan kualitas pelayanan kesehatan memiliki lima dimensi penentu kualitas mutu yang terdiri dari dimensi ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), keyakinan (*assurance*), kepedulian (*empathy*), bukti fisik (*tangible*). Dimensi pertama ketanggapan (*responsiveness*) yaitu keinginan petugas membantu pasien dengan cepat seperti pelayanan obat serta

kelengkapan informasi obat yang diberikan pasien. Dimensi kedua kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan dalam menjelaskan tentang cepat dan tepat dari pelayanan. Dimensi ketiga yaitu keyakinan (*assurance*) petugas dalam memberikan kepercayaan dan keyakinan dari pelayanan seperti ketersediaan obat yang diresepkan. Dimensi keempat yaitu kepedulian (*empathy*) petugas yang ramah dan perhatian dalam pelayanan. Dimensi kelima yaitu bukti fisik (*tangible*) yang dilihat dari penampilan petugas, keterjangkauan lokasi apotek, kerapian serta kebersihan ruang tunggu (Yuniar dan Handayani, 2016).

Menurut hasil penelitian (Dirga *et al.*, 2019) dimana tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi empati dengan kepuasan 87,83%. Menurut (Oswita, 2016) tingkat kepuasan pasien pada dimensi kehandalan sebesar 70,15%, dimensi ketanggapan sebesar 81,33%, dimensi keyakinan sebesar 82,02% dan dimensi bukti fisik sebesar 77,53%. Menurut (Arab *et al.*, 2012) kepuasan yang terkait dengan mutu pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian terhadap pelayanan kefarmasian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan yang merupakan salah satu parameter pelayanan yang bermutu.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana karakteristik pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Balongsari Sehat?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Balongsari Sehat?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Balongsari Sehat.

#### 2. Tujuan Khusus

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi keyakinan (*assurance*), dimensi kepedulian (*emphaty*), dimensi bukti fisik (*tangible*) dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Balongsari Sehat.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Bagi Instansi

Sebagai masukan serta informasi tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Balongsari Sehat.

#### 2. Bagi Institusi

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian berikutnya.