

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Apotek merupakan tempat pelayanan kefarmasian dan sebagai tempat praktek kefarmasian oleh apoteker. Dalam melaksanakan pekerjaan kefarmasian, apoteker wajib mempraktikkan standar pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum untuk tenaga kefarmasian, serta melindungi penderita serta warga dari pemakaian obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan penderita atau warga (Yuniar, 2016)

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. Dalam pelayanan apotek pada saat itu sudah mengalami perpindahan *orientasi* dari *drug oriented* kepada *patient oriented*, ataupun yang lebih diketahui dengan *Pharmaceutical Care*. Pelayanan kefarmasian semula hanya berfokus kepada pengelolaan obat (*drug oriented*), pada saat ini yang di hadapi pergantian jadi pelayanan komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan mutu hidup penderita (Fajarini, 2018).

Mutu pelayanan merupakan salah satu aspek yang berarti dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Evaluasi terhadap mutu pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara raga, namun pula terhadap perilaku, pengetahuan serta keterampilan petugas dalam membagikan pelayanan, komunikasi, data, sopan santun, waktu yang diberikan, paham serta tersedianya fasilitas dan sarana yang mencukupi (Suryoputro *et al.*, 2017).

Standar Pelayanan Kefarmasian merupakan pedoman untuk tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Standar pelayanan kefarmasian di apotek meliputi pengelolaan sediaan farmasi serta pelayanan farmasi klinik (Susyanty *et al.*, 2020)

Kepuasan pasien merupakan perasaan bahagia ataupun kecewa seorang yang timbul sehabis menyamakan anggapan antara harapan serta pelayanan yang diterimanya terhadap sesuatu jasa ataupun produk. Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model *SERVQUAL (Service Quality)* dengan metode membuat survey evaluasi kepuasan pelanggan. Analisis kepuasan pelanggan bisa digunakan bersumber pada 5 ukuran mutu layanan, ialah seperti berikut *tangible* (bukti fisik) ialah sarana/fasilitas raga yang bisa dilihat ataupun dialami penderita terpaut pelayanan yang didapat dibanding dengan harapannya, *reliability* (kehandalan) adalah dimana seorang farmasi memberikan suatu pelayanan resep yang sesuai dengan pasien. pada prosedur ini merupakan kemudahan bagi administrasi pada penebusan obat pasien, *responsiveness* (daya tanggap) adalah dimensi pada

pelayanan kefarmasian yang paling cepat. Dimana dimensi tersebut merupakan dalam penelitian yang dimensinya dalam pelayanan resep paling cepat, *assurance* (jaminan) adalah dimensi yang dimana kualitas berhubungan mengenai kompetensi tenaga kefarmasian yang menanamkan pada kepercayaan dan keyakinan terhadap pasien tersebut. Pada penelitian tersebut merupakan keahlian dan kemampuan tenaga kefarmasian memberikan informasi obat secara jelas dan lengkap kepada pasien, *emphaty* (empati) adalah suatu kemampuan yang emosional kepada seorang tenaga kefarmasian untuk mengerti, menolong, dan merasakan apa yang dirasakan pasien. Didalam penelitian ini dimensi *emphaty* merupakan keramahan dan kesopanan bagi tenaga kefarmasian memberikan pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosialnya (Susyanty *et al.*, 2020).

Berdasarkan uraian atau penjelasan diatas peneliti tertarik untuk melakukan peneltian mengenai analisis tingkat kepuasan pasien pada Apotek K-24 Gubug dan alasan peneliti selain jarak mudah dijangkau oleh peneliti pada saat melakukan survey/observasi secara langsung di Apotek K-24 Gubug itu masih ada beberapa pasien yang mengeluh kan mengenai pelayanannya dan peneliti tertarik melakukan penelitian karena Apotek K-24 juga belum pernah dilakukan penelitian mengenai kepuasan pasien, karena Apotek K-24 Gubug terbilang baru di daerah grobogan.

B. Rumusan masalah

Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien pada Apotek K-24 Gubug menggunakan dimensi seperti berikut ini *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) ?

C. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Tujuan umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien pada Apotek K-24 Gubug.

2. Tujuan khusus

Tujuan khusus pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui analisis tingkat kepuasan pasien dalam dimensi-dimensi utama pada kualitas jasa di Apotek, diantaranya sebagai berikut:

- a. *tangible* (bukti fisik)
- b. *reliability* (kehandalan)
- c. *responsiveness* (daya tanggap)
- d. *assurance* (jaminan)
- e. *emphaty* (empati)

D. Manfaat penelitian

1. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menambah pengetahuan, menambah pengalaman, dan wawasan mengenai analisis tingkat kepuasan pasien di Apotek K-24 Gubug.

2. Bagi Apotek

Diharapkan dapat sebagai referensi tambahan di apotek tersebut mengenai analisis tingkat kepuasan pasien di Apotek K-24 Gubug.

3. Bagi masyarakat

Diharapkan dapat menambah kepuasan mengenai kepuasan pelayanan maupun kepuasan tersendiri yang didapatkan oleh masyarakat dari Apotek K-24 Gubug.