

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Apotek adalah fasilitas jasa kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. (Permenkes RI, 2016). Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah menyelesaikan pendidikannya sebagai Apoteker dan telah mengucapkan sumpah dan janji tugas Apoteker. (Permenkes RI, 2016).

Standar Pelayanan Kefarmasian adalah parameter yang digunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam mengelola pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab untuk pasien yang berhubungan dengan sediaan farmasi untuk maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes RI No. 73 tahun 2016).

Kualitas layanan sangat erat kaitannya dengan layanan yang terstruktur dan komprehensif seperti yang kita ketahui bersama, layanan terstruktur dan komprehensif adalah desain layanan yang sangat baik. Personel layanan harus memahami alasan untuk layanan berkualitas tinggi yang termasuk dalam desain perilaku layanan utama di area umum. Variabel yang terlibat antara lain adalah penanggung jawab pemerintah atas pelayanan, aparatur yang dilayani oleh pemerintah, kebijakan yang digunakan sebagai dasar pelayanan publik, peralatan atau fasilitas pelayanan yang kompleks, sumberdaya yang tersedia untuk agenda pelayanan, kualitas pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat, kepatuhan terhadap layanan publik, manajemen, standar dan

prinsip kepemimpinan dan organisasi layanan masyarakat, dan perilaku pejabat yang terlibat dalam layanan masyarakat. Jika peralatan layanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya, maka variabel layanan utama di sektor publik dapat diimplementasikan.

Bidang kesehatan merupakan salah satu bidang pelayanan publik, dan merupakan bagian dari pembangunan negara. Di sinilah peran pemerintah sebagai tenaga kesehatan sangat penting untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat. Sebagai lembaga tertinggi yang membidangi kesehatan, pemerintah harus memenuhi kewajibannya menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan. Sebagaimana kita ketahui bersama, pembangunan yang sehat merupakan salah satu kunci dari perkembangan lainnya, dengan kata lain kesehatan merupakan tuntutan utama umat manusia dan prioritas hidup yang mendasar. Pelaksanaan pembangunan di bidang kesehatan melibatkan seluruh masyarakat Indonesia, hal ini dimaklumi karena pembangunan kesehatan memiliki hubungan yang dinamis dengan sektor lain.

Hasil penelitian (Puspita dan Elmiawati, 2017), menunjukkan bahwa pasien atau masyarakat umum yang membeli obat di apotek wilayah Mertoyudan Kabupaten Magelang merasa puas dengan pelayanan obat yang diberikan. Dari 100% responden, 68% merasa puas dengan pelayanan di apotek. Hasil penelitian yang didapatkan Delladari dkk, (2015) dan Sari Prabandari (2017) dapat dilihat sebagai penjelasan pelayan informasi obat oleh apoteker terhadap kepuasan pasien di Apotek Bunda Kota Tegal : Apoteker menjelaskan cara pakai obat memiliki persepsi jawaban responden

paling tinggi yaitu sangat puas sebesar sebanyak 50% dari 100 responden pada saat petugas menjelaskan aturan pakai obat. Berdasarkan data dan hasil survey diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayan kefarmasian di Apotek Usaha Baru Salatiga berdasarkan aspek dimensi kualitas pelayanan.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien di Apotek Usaha Baru Salatiga?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Usaha Baru Salatiga.

2. Tujuan Khusus.

- a. Menganalisis kepuasan pasien di Apotek Usaha Baru Salatiga
- b. Mengetahui penilaian pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Usaha Baru

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman pembelajaran untuk pengembangan kapasitas penelitian di bidang farmasi dan persyaratan untuk menyelesaikan penelitian dan ilmu pengetahuan, serta menerapkan ilmu yang diperoleh kepada masyarakat.

2. Bagi Apotek

Sebagai bahan evaluasi bagi Apotek Usaha Baru Salatiga dalam menetapkan tingkat kepuasan pelayanan pada pasien.

3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang bagaimana kualitas pelayanan di Apotek Usaha Baru Salatiga.

