

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan langsung yang bertanggung jawab kepada pasien terkait sediaan farmasi dengan tujuan untuk memperoleh hasil yang maksimal dalam meningkatkan kualitas hidup konsumen atau pasien. Standar pelayanan kefarmasian merupakan tolak ukur yang dijadikan pedoman oleh tenaga kefarmasian dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian (Kesehatan & Indonesia, 2016).

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat apoteker melakukan praktik kefarmasian. Dalam melaksanakan pekerjaan kefarmasian, apoteker harus menerapkan standar pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, serta melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (Yuniar & Handayani, 2016).

Pelayanan kefarmasian dikatakan bermutu apabila pelayanan yang dilakukan sesuai dengan standar yang ada. Menurut (Kesehatan & Indonesia, 2016), standar pelayanan kefarmasian di apotek merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan kefarmasian yang berorientasi pada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat.

Salah satu tujuan standar kefarmasian adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di apotek dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah konsumen membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Kepuasan merupakan bagian penting dalam pelayanan kefarmasian karena kepuasan pasien merupakan tujuan pelayanan kefarmasian yang berguna untuk meningkatkan hasil pelayanan kesehatan medis, seperti kepatuhan minum obat (Nisa' et al., 2021).

Berdasarkan penelitian (Sari et al., 2017) didapatkan hasil wawancara dari lima belas pasien, tujuh pasien mengatakan pelayanan yang diberikan oleh asisten apoteker di apotek global medan kurang baik karena menunggu terlalu lama, lima pasien mengatakan asisten apoteker tidak menjelaskan cara penggunaan obat bagi pasien yang tidak mengerti cara penggunaan obat, dan tiga pasien mengatakan asisten apoteker tidak ramah dengan wajah yang tidak menyenangkan

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan di apotek Kon Nandang Sehat Ungaran mendapatkan bahwa apotek ini merupakan apotek yang berlokasi ditengah masyarakat yang ramai oleh karena itu terdapat banyak konsumen yang datang diapotek. Semakin banyak konsumen yang dilayani oleh pelayanan kefarmasian maka pelayanan tidak dilakukan secara efektif sehingga konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan ketenaga farmasian,

dikarenakan ketenagaan farmasi yang menjaga dan melayani di apotek hanya satu.

Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Di Apotek Kon Nandang Sehat” dengan tujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan konsumen.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Di Apotek Kon Nandang Sehat berdasarkan dimensi ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan bukti nyata ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk menganalisa tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di apotek.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di apotek Kon Nandang Sehat
- b. Mengevaluasi tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Kon Nandang Sehat di lihat dari dimensi ketanggapan, kehandalan, jaminan, keramahan, bukti langsung atau nyata.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama kuliah di Universitas Ngudi Waluyo serta menambah pengetahuan dan wawasan.

2. Bagi Institusi

Untuk menambah referensi tambahan di perpustakaan atau bagi peneliti selanjutnya.

3. Bagi Apotek

Sebagai evaluasi terhadap mutu pelayanan di apotek serta menjadi acuan untuk pembenahan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan dengan harapan konsumen menjadi pelanggan tetap di apotek Kon Ndang Sehat.

4. Bagi Masyarakat

Memperkaya akan ilmu tentang pelayanan kefarmasian di apotek.