

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesehatan menjadi eksistensi utama masyarakat pada saat Covid-19. Di salah satu layanan medis, yaitu apotek. Apotek adalah tempat dimana seorang apoteker memberikan pelayanan obat sekaligus melakukan kegiatan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian tidak berjalan seefisien yang seharusnya apabila tidak didukung oleh sumber daya yang berkopeten di bidangnya. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, tenaga medis khususnya apoteker memberikan pelayanan obat di apotek (Kementerian Kesehatan, 2019). Keberadaan Apoteker di apotek sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian sehingga dapat melindungi pasien dari penggunaan obat yang tidak rasional dan dapat memberikan kepuasan terhadap pasien. Dari salah satu hasil penelitian menyimpulkan bahwa apotek yang memiliki apoteker aktif memiliki kualitas dan persentase pelayanan kefarmasian yang lebih tinggi dibandingkan di apotek yang memiliki tenaga Apoteker yang tidak aktif dan secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap tingginya tingkat kepuasan pasien (Aspian dkk, 2019).

Pelayanan kefarmasian merupakan komponen penting dari penyebaran pelayanan medis untuk meningkatkan standar pelayanan. Apotek harus melakukan sejumlah upaya untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat, termasuk standarisasi, pengembangan sistem manajemen, dan peningkatan kinerja yang berkelanjutan

Paradigma pelayanan kefarmasian yang berpusat pada pasien berubah, dan pasien mulai menuntut pelayanan yang bermutu tinggi dari apoteker. Selain penyembuhan fisik, mutu pelayanan tersebut tergantung pada sikap, pengetahuan, dan kemampuan teknis

kefarmasian serta keberadaan peralatan dan fasilitas yang diperlukan di apotek (Putu et al., 2018).

Perhatian pertama adalah kesenangan klien atau pasien. Ketika layanan yang diberikan memenuhi harapan, ada kepuasan pelanggan. Kecepatan pelayanan adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan oleh unit penyelenggara pelayanan. Kecepatan pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien hal ini mempengaruhi loyalitas salah satunya pada apotek (Utami, 2018).

Apotek Mufida Pharma merupakan salah satu apotek yang berada di Kecamatan Banjarejo. Apotek Mufida Pharma terletak di Desa Mojowetan RT 006 / RW 002 Kecamatan Banjarejo Kabupaten Blora apotek ini menyediakan berbagai jenis obat dan alat Kesehatan lainnya.

Berdasarkan uraian dan penjelasan diatas, peneliti terdorong guna meneliti analisis kepuasan pasien tentang pelayanan obat di Apotek Mufida Pharma Mojowetan serta karena keluhan dari pelanggan dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka dilakukan penelitian mengenai kepuasan pasien dengan pelayanan obat dan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Apotek Mufida Pharma Mojowetan.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Apotek Mufida Pharma?
2. Bagaimana gambaran waktu tunggu pelayanan obat di Apotek Mufida Pharma?
3. Bagaimana analisis hubungan waktu tunggu pelayanan obat terhadap kepuasan pasien di Apotek Mufida Pharma?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berkaitan dengan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk :

#### 1. Tujuan umum

Tujuan penelitian ini bermaksud guna memberikan gambaran tingkat kepuasan pasien tentang waktu tunggu obat di Apotek Mufida Pharma.

#### 2. Tujuan khusus

Tujuan khusus pada peneliti ini yaitu untuk menganalisis dan mendeskripsikan gambaran kepuasan pasien tentang waktu tunggu pelayanan obat dalam 6 dimensi sebagai berikut :

- a. *Reliability* (kehandalan)
- b. *Responsiveness* (daya tanggap)
- c. *Assurance* (jaminan)
- d. *Empathy* (empati)
- e. *Tangible* (bukti fisik)
- f. Waktu tunggu obat

### **D. Manfaat Peneliti**

#### 1. Bagi Apotek

Bagi Apotek, diharapkan bahwa penelitian ini akan diterapkan di apotek sebagai sarana untuk mengevaluasi kinerja profesional kesehatan dan menjelaskan hubungan antara kepuasan pasien di Apotek Mufida Pharma.

#### 2. Manfaat ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan wawasan dan referensi dalam mempelajari pelaporan data apotek untuk penelitian selanjutnya mengenai pelayanan obat dengan kepuasan pasien di instalasi farmasi.

### 3. Manfaat bagi institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat digunakan institusi pendidikan sebagai dasar pengembangan ilmu kebijakan kesehatan terutama mengenai pelayanan obat dengan kepuasan pasien di instalasi farmasi.