BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Apotek adalah tempat apoteker memberikan pelayanan dan tempat bekerja bagi apoteker. Apoteker dalam melakukan praktik kefarmasian di apotek harus menerapkan pelayanan kefarmasian dan menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian untuk melindungi pasien dan masyarkat (Thariq & Rusmana, 2021).

Kualitas pelayanan adalah salah satu aspek terpenting untuk mengakses pelayanan kesehatan. Evaluasi kualitas pelayanan yang baik tidak hanya mencakup perawatan dan penyembuhan fisik, tetapi juga perilaku, pengetahuan serta ketrampilan, komunikasi, data, kesopanan, waktu yang diberikan, pemahaman dan ketersediaan fasilitas (Islamiyah & Yuswantina, 2022).

Jaminan mutu pelayanan kefarmasian di masyarakat, diterbitkan oleh pemerintah dengan keputusan Menteri Kesehatan Republik indonesia No. 10227 tahun 2004 tentang Standar Pelayanan obat di Apotek (Departemen Kesehatan RI, 2004).

Mutu pelayanan kefarmasian adalah pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam melakukan pelayanan kefarmasian. Standar pelayanan kefarmasian di apotek meliputi pemberian obat dan pelayanan kefarmasian klinik (Susyanty *et al*., 2020).

Pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang digunakan untuk meningkatkan kesehatan (Ega & Zarfinal, 2021). Pelayanan kefarmasian ini mengarahkan pasien kebiasaan atau pola hidup yang mendukung mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, atau masyarakat (Thariq & Rusmana, 2021). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. Pelayanan apotek saat itu pelayanan farmasi sedang mengalami reorientasi dari *drug oriented* menjadi *patient oriented* yang dikenal dengan *Pharmaceutical Care.* Pelayanan kefarmasian semula hanya berfokus kepada pengelolaan obat (*medication oriented*), kini telah berkembang menjadi pelayanan komperhensif yang bertujuan untuk meningkatkan mutu hidup penderita (Islamiyah & Yuswantina, 2022).

Kepuasan adalah evaluasi pasca pembelian bahwa kinerja yang dirasakan suatu produk maupun jasa dapat memenuhi atau melebihi suatu harapan, ketika kenyataan terhadap harapan tidak dapat memenuhi harapan, sehingga kinerja yang diharapkan tidak puas. Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan melakukan survai tingkat kepuasan pasien. Dimensi yang digunakan kualitas jasa untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama *ServQual : rehability, responsiveness, assurance, emphat* dan *tangible* (Sinaga & Leswana, 2022).

Penelitian dilakukan di Apotek Karunia Sehat Baru, karena pada apotek terdapat ulasan di googel yang kurang memuaskan selain itu belum pernah ada penelitian tentang analisis tingkat kepuasan pasien terhadap

pelayanan kefarmasian di Apotek Karunia Sehat Baru, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di apotek. Menurut observasi yang telah diamati selama PKL pelayanan kefarmasian di apotek Karunia Sehat Baru sebanyak 50- 100 orang setiap harinya. Pada jam 10.00-11.30 WIB, jam 15.00-16.30 WIB, dan waktu praktek dokter pada pukul 18.30-20.00 WIB, Apotek Karunia Sehat Baru biasanya pengunjung sebanyak 50-100 orang dengan dilayani 3-4 petugas farmasi. Standar waktu pelayanan kefarmasian umumnya obat racikan adalah 25 menit, untuk obat non racik waktu standar 15 menit. Selanjutnya terdapat indikator fasilitas apotek yaitu, ruang tunggu yang sudah ada beberapa kursi, kipas, tv. Berdasarkan hal tersebut maka dilakukan penelitian analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Karunia Sehat Baru dengan cara menyebarkan kuesioner sesuai skala likert 1-5. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak apotek untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah ingin mengetahui :

1. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Karunia Sehat Baru Kabupaten Semarang Tahun 2022?

2. Bagaimana tingkat kepuasan pelayanan pasien berdasarkan kehandalan (*rehability),* ketanggapan (*responsiveness),* jaminan (*assurance),* empati (*empthy),* bukti fisik (*tangible),* di Apotek Karunia Sehat Baru Kabupaten Semarang tahun 2022?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

   Tujuan umum pada penelitian ini untuk mengevaluasi gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Karunia Sehat Baru Kabupaten Semarang tahun 2022.

2. Tujuan Khusus
   a. Untuk mengevaluasi gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Apotek Karunia Sehat Baru Kabupaten Semaranng 2022.
   b. Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelayanan pasien berdasarkan dimensi kehandalan *(rehability),* ketanggapan *(responsiveness),* jaminan *(assurance),* empati *(empthy),* bukti fisik (*tangible).*

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis
   a. Bagi Instusi Pendidikan

      Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan pengetahuan tingkat kepuasan pelayanan apotek.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan meningkatkan kemampuan pengetahuan, sehingga mampu menjadi bahan acuan dan inspirasi untuk peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Apotek

Hasil penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai bahan acuhan atau masukan sebagai dasar pertimbangan dalam memperbaiki apotek, dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga tingkat kepuasan pasien meningkat setiap bulan.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan minum obat pada masyarakat sekitar agar tetap menjaga kesehatan.

c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam analisa tingkat kepuasan pelayanan terhadap kefarmasian di Apotek Karunia Sehat Baru dan bisa menerapkan ilmu yang diperoleh.