

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan bermutu tinggi dimulai dengan standar etika yang tinggi. Dalam perkembangan dunia saat ini, dikatakan bahwa kualitas merupakan faktor dasar yang mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis jasa yang berkembang pesat pada saat ini. Pada dasarnya dapat dikatakan sebagai suatu tindakan dan perlakuan atau, cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterimanya atau dirasakan (Baroroh, 2014).

Orientasi pelayanan kefarmasian saat ini telah bergeser dari *drug oriented* menjadi *patient oriented* yang mengacu pada asas *pharmaceutical care*. Pelayanan kefarmasian di apotek yang awalnya hanya fokus terhadap obat sebagai komoditi farmasi menjadi pelayanan yang komprehensif bagi pasien sebagai konsumen apotek guna meningkatkan kualitas hidup (Diarti Dkk, 2014).

Kepuasan yang terkait dengan mutu pelayanan adalah segala yang dipersepsikan oleh pasien sebagai mutu. Mutu merupakan kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Arab Dkk., 2012).

Pengukuran kepuasan pasien adalah salah satu pendekatan untuk mengukur kualitas suatu pelayanan. Menurut konsepnya kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara persepsi terhadap hasil suatu produk dengan harapannya. Kualitas pada pelayanan yang baik serta kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator keberhasilan pada pelayanan kesehatan (Akhadiyah, 2019).

Perasaan konsumen setelah membandingkan antara kinerja dan hasil yang dirasakan dari suatu pelayanan. Kualitas dari suatu pelayanan kesehatan erat kaitannya dengan kepuasan pengguna jasa kesehatan (konsumen/pasien) (Mosodeghrad, 2013)

Permenkes RI No.73 Tahun 2016 menyebutkan bahwa apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh tenaga kefarmasian. Dalam menjalani pekerjaan kefarmasian di apotek tentunya tidak terlepas dari peran tenaga kefarmasian yaitu apoteker dibantu oleh tenaga teknis kefarmasian yang terdiri dari Sarjana Farmasi, Ahli Madya Farmasi, dan Analis Farmasi.

Pekerjaan kefarmasian tersebut harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan kewenangan untuk itu. Peran Apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah pemberian informasi Obat dan konseling kepada pasien yang membutuhkan (Permenkes, 2014).

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Sebagian besar masyarakat (41,1%) mendapatkan obat berasal dari apotek. Perkembangan yang pesat telah terjadi di apotek dengan bergesernya orientasi pelayanan dari *product* atau *drug oriented* menjadi *patient oriented*, yang bertujuan membantu konsumen memperoleh dan menggunakan obat yang tepat.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan review tentang tingkat kepuasan responden di beberapa apotek terhadap pelayanan kefarmasian.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah , maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu bagaimana kepuasan responden di beberapa apotek terhadap pelayanan kefarmasian?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui berapa besar tingkat kepuasan responden di beberapa apotek terhadap pelayanan kefarmasian.

2. Tujuan khusus

Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien responden di beberapa apotek yang dilihat dari dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi empati (*Empathy*) yaitu perhatian untuk memahami kebutuhan pelanggan dan dimensi bukti langsung (*tangible*)

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan referensi untuk penelitian berikutnya.

2. Manfaat bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta dapat menerapkan ilmu yang didapat kepada masyarakat umum.

3. Manfaat bagi apotik

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan oleh instansi untuk meningkatkan kualitas pelayan demi kepuasan responden.