

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

World Health Organization (WHO) resmi mendeklarasikan virus corona (*Covid-19*) sebagai pandemi pada tanggal 9 Maret 2020. Artinya virus corona telah menyebar secara luas di dunia. *Covid-19* adalah penyakit menular yang disebabkan oleh *Severe Acute Respiratory Coronavirus 2* (*SARS-CoV-2*). *SARS-CoV-2* merupakan coronavirus jenis baru yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya pada manusia (Kemenkes RI, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Natalia (2021) selama masa pandemi terdapat perbedaan dalam menyampaikan informasi obat kepada pasien, karena adanya keterbatasan jarak, *barier* pembatas dan penggunaan Alat Pelindung Diri (APD) membuat pasien kebingungan atau tidak mendengar apa yang disampaikan oleh apoteker. Sebelum pandemi biasanya informasi disampaikan dengan berbicara langsung kepada pasien dengan jelas. Hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang ada di Apotek.

Apotek merupakan suatu sarana untuk melakukan pekerjaan kefarmasian dan sarana untuk penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat. Selain menyediakan dan menyalurkan obat serta perbekalan farmasi, apotek juga merupakan sarana penyampaian informasi mengenai obat atau persediaan farmasi secara baik dan tepat sehingga dapat tercapai peningkatan kesehatan masyarakat yang optimal serta dapat mendukung

penyelenggaraan pembangunan kesehatan. Apotek sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan yang memiliki peranan penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat, harus mampu menjalankan fungsinya dalam memberikan pelayanan kefarmasian dengan baik (Kemenkes RI, 2017).

Pelayanan kefarmasian yang diselenggarakan di Apotek mampu menjamin ketersediaan obat yang aman, bermutu dan berkhasiat (Kemenkes RI, 2019). Pelayanan yang dilakukan di apotek antara lain pengelolaan obat yang meliputi perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pengendalian, pencatatan dan pelaporan (Kemenkes RI, 2016). Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, dibidang kefarmasian telah terjadi pergeseran orientasi pelayanan kefarmasian dari pengelolaan obat sebagai komoditi kepada pelayanan yang komprehensif (*pharmaceutical care*) dalam pengertian tidak saja sebagai pengelola obat namun dalam pengertian yang lebih luas mencakup pelaksanaan pemberian informasi untuk mendukung penggunaan obat yang benar dan rasional, monitoring penggunaan obat serta kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan. Seorang farmasi perlu memahami kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan (Kemenkes RI, 2019).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan ukuran sejauh mana pasien merasakan kepuasan terhadap perawatan kesehatan yang mereka terima dari penyedia layanan kesehatan dengan membandingkan

antara persepsi pasien dan ekspektasi pasien akan memunculkan perasaan senang atau puas dan kecewa atau tidak puas. Pasien akan merasa puas apabila persepsi mereka sesuai dengan ekspektasinya, merasa tidak puas apabila persepsi lebih kecil atau tidak sesuai dengan ekspektasi dan akan menimbulkan perasaan yang sangat puas apabila hasil persepsi pasien lebih besar dari ekspektasinya (Suratri dkk, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wibowo (2018) terhadap 5 dimensi yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti nyata mengatakan bahwa pihak apotek belum memperhatikan sarana tempat parkir yang memadai dan nyaman bagi pasien, pegawai seringkali lupa untuk memberikan keterangan tentang makanan atau minuman yang dihindari selama konsumsi obat dan memberikan informasi aktivitas yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat, kurang cepat saat melayani pasien dan pegawai kurang memberikan pelayanan secara memuaskan kepada para konsumen. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sehati wilayah Surakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas diperoleh rumusan masalah yaitu bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti nyata di Apotek Sehati Surakarta selama masa pandemi *Covid-19*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti nyata di Apotek Sehati Surakarta selama masa pandemi *Covid-19*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Penulis

Diharapkan mampu memberikan informasi mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

1.4.2 Bagi Apotek

Sebagai bahan evaluasi jika ada pelayanan yang kurang memuaskan serta sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

1.4.3 Bagi Institusi

Manfaat penelitian ini bagi institusi pendidikan adalah menambah informasi dan sebagai bahan masukan untuk penelitian selanjutnya.

1.4.4 Bagi Masyarakat

Dapat menjadi wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan harapan terkait pelayanan kefarmasian yang didapatkan.