

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Depkes RI, 2014). Pelayanan di fasilitas farmasi bertujuan untuk meningkatkan penggunaan obat yang rasional, menjaga keamanan penggunaan obat serta efisiensi biaya obat dan meningkatkan kualitas hidup pasien. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka diharapkan penggunaan obat yang tidak rasional serta menyebabkan biaya kesehatan lebih tinggi dan kerugian pasien yang signifikan dapat dicegah, yaitu kondisi pasien yang buruk dan kemungkinan terjadi reaksi obat yang tidak dikehendaki (Makhdalena, Jufri and Andrajati, 2018)

Apotek adalah salah satu fasilitas layanan kefarmasian yang dituntut untuk memberikan layanan yang baik. Tantangan perkembangan zaman menyebabkan tumbuh persaingan dalam bisnis perapotekan, sehingga apotek berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Kepuasan pasien adalah tuntutan pelanggan dan dapat menjadi gambaran atas mutu pelayanan apotek (Novaryatiin, Ardhanay and Aliyah, 2018). Kepuasan pasien dapat menjadi salah satu dasar pengukuran mutu pelayanan kefarmasian dengan tidak mengabaikan standar pelayanan dan kode etik keprofesian (Raising and Erikania, 2019). Pasien mempersepsikan mutu pelayanan dalam bentuk kepuasan. Pelayanan fasilitas kesehatan yang

memuaskan akan jadi pertimbangan bagi pasien untuk menilai fasilitas kesehatan dan kembali ke fasilitas kesehatan yang sama ketika membutuhkan pelayanan kesehatan (Saleh and Satriani, 2018).

Kepuasan pasien terhadap layanan dapat diukur dari beberapa dimensi. Empati, keramahan petugas apotek, kualitas pelayanan adalah dimensi yang telah digunakan dalam penelitian untuk mengukur kepuasan pasien (Akhmad *et al.*, 2019). Apotek yang mau berkembang dan kuat menghadapi tantangan persaingan, perlu melakukan kajian kepuasan pasien terhadap layanan apotek.

Di Kota Madiun berdasarkan dari data Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana pada tahun 2019 terdapat 80 apotek (Dinkes, 2019), salah satu diantaranya adalah apotek Cito yang berdiri di Jl.Jendral Sudirman No.71, Kel. Kejuron, Kec. Taman, Kota Madiun, Jawa Timur 63132. Apotek ini terletak di area yang sangat strategis, berdekatan dengan wilayah pertokoan dengan salah satu bank swasta terbesar dan pasar besar. Jumlah pengunjung apotek cukup tinggi, tetapi perlu dilakukan penelitian untuk mendapatkan gambaran tentang kepuasan pelanggan terhadap layanan kefarmasian di apotek Cito. Harapannya, kepuasan pasien akan dapat mempertahankan ikatan pasien dengan Apotek Cito.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perlu untuk dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Cito dengan alamat jalan Panglima Sudirman No 71 Kel. Kejuron, Kec. Taman Kota Madiun.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka diperoleh rumusan masalah : Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Cito Kota Madiun

## **1.3. Tujuan**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Cito Kota Madiun

## **1.4. Manfaat**

1. Bagi Apotek : Dapat memberikan pengetahuan dan sebagai bahan masukan bagi pihak apotek dalam melakukan perbaikan sistem pelayanan yang ada saat ini
2. Bagi Peneliti : Dapat memberikan pengetahuan, pengalaman dalam melakukan penelitian terutama dibidang pelayanan swamedikasi yang baik di apotek