

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. Salah satu tempat pelayanan kefarmasian adalah apotek. Kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek merupakan salah satu cerminan dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh tempat pelayanan kefarmasian di apotek baik pelayanan obat dengan menggunakan resep maupun obat non resep (Dianita dan Latifah, 2017). Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kefarmasian sebab kepuasan pasien menjadi tujuan pelayanan kefarmasian yang berguna untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukannya praktik kefarmasian oleh apoteker. Pelayanan dalam bidang farmasi adalah pelayanan langsung, bertanggung jawab bagi pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi bertujuan mencapai hasil yang baik untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Kemenkes RI, 2016) Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 9 (Kemenkes RI, 2017) tentang Apotek, disebutkan bahwa apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker. Kegiatan yang dimaksud yaitu melayani resep, melayani obat bebas, obat bebas terbatas, obat wajib apotek dan perbekalan kesehatan lainnya, juga memberikan pelayanan informasi obat,

konseling serta monitoring dan evaluasi penggunaan obat. Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, serta melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*) (Kemenkes RI, 2016). Kesehatan hal yang penting bagi umat manusia. Hal ini dikarenakan kesehatan merupakan salah satu faktor yang menunjang kualitas hidup manusia salah satu cara untuk meningkatkan kualitas hidup manusia adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Arifiyanti dan Djamaludin, 2017).

Pelayanan kefarmasian yang bermutu merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Novaryatiin et al., 2010). Pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan. Survei kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang yang lain. Ada beberapa macam konsep pengukurankepuasan pasien seperti tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan, dimensi kepuasan pasien, konfirmasi harapan, minat pembelian ulang kesediaan merekomendasi dan ketidakpuasan pasien. Penelitian tingkat kepuasan pasien

dapat diketahui sejauh mana mutu pelayanan kesehatan yang telah diberikan dalam memenuhi harapan pasien (Az-zahroh, 2017).

Penelitian yang dilakukan oleh Sholiha (2019), bahwa 55% pasien merasa kurang puas dengan pelayanan informasi obat di Apotek Rahmah Medika Farma. Pelayanan informasi obat yang diberikan tidak harus ilmiah yang terpenting penerima mudah mengerti, memahami, dan menerima informasi yang dibutuhkan (Trimurthy, 2009). Kepuasan pasien tergantung pemberian informasi yang mudah dipahami dan harus menjadi perhatian bagi apotek, pemberian informasi obat terkait dengan keterampilan komunikasi dari petugas apotek (Helni, 2015). Penelitian Dahbul, dkk (2020), terkait gambaran pelayanan kefarmasian di apotek wilayah Pekalongan belum sepenuhnya berjalan sempurna dan termasuk dalam kategori cukup dalam analisa guttman bernilai (70,09 %) untuk apotek Kota Pekalongan dan 68,15% apotek Kabupaten Pekalongan.

Penelitian mengenai pelayanan kefarmasian di apotek telah dilakukan oleh Monita (2009) di Apotek kota padang, yaitu menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian belum terlaksana dengan baik yaitu: Kategori Baik (≥ 85) sebesar 3%, Sedang sebesar 16%, dan Kurang (≤ 65) sebesar 81%. Penelitian lain yang telah dilakukan oleh Kumorosiwi (2019) di Apotek Kabupaten Magetan kepuasan pasien memiliki rata-rata 61,3% yang berarti kurang puas.

Berdasarkan data diatas demikian tentunya pelayanan kefarmasian yang diperoleh berbeda, oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Sindhu Farma Surakarta.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di apotek Sindhu Farma Surakarta ?

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui “ Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan farmasi di Apotek Sindhu Farma Surakarta

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat bagi institusi

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

b. Manfaat bagi peneliti

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

c. Manfaat bagi apotek

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

