

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. Standar pelayanan kefarmasian merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian (Kemenkes RI, 2016). Pengaturan standar pelayanan kefarmasian di apotek 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 atau *patient safety* (Kemenkes RI, 2014).

Layanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor yang menarik minat konsumen terhadap pembelian obat di apotek. Pelayanan kefarmasian meliputi penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, kecepatan pelayanan dan lain-lain. Kepuasan penggunaan pelayanan apotek merupakan suatu sikap konsumen yang menentukan arah dan tujuan akhir dalam proses pemahaman penggunaan obat secara tepat sehingga kepuasan konsumen menggunakan jasa apotek dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk melihat seberapa besar kepuasan konsumen atas pelayanan yang diberikan (Arimbawa dkk., 2014).

Berdasarkan penelitian Novianti dkk., (2018) yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan atau pasien adalah respon emosional berupa perasaan senang dan lega karena telah tercukupi atau terpenuhi hasrat hatinya setelah melakukan pembelian suatu produk/jasa. Kepuasan pasien merupakan indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (Widodo dkk., 2020). Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana persepsi dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian, guna meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Menurut Tjiptono (2020) terdapat 5 indikator yang digunakan untuk melihat kepuasan konsumen diantaranya yaitu daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa yang cepat, kepastian (*Assurance*) yaitu jaminan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan konsumen, kehandalan (*Reliability*) kemampuan untuk melakukan jasa yang dijanjikan tepat dan terpercaya, perhatian individu (*Emphaty*) yaitu memberikan perhatian pribadi bagi konsumen, berwujud (*Tangible*) yaitu penampilan fisik, peralatan personil dan media komunikasi.

Peningkatan akses terhadap apotek diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian. Namun, berbagai faktor seperti keterampilan tenaga

kefarmasian, ketersediaan obat, kemudahan akses, dan interaksi antara tenaga kefarmasian dengan pasien dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penting untuk mengukur kepuasan pasien secara berkala agar apotek dapat lebih meningkatkan pelayanannya (Lestari dkk., 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh Wirastuti dkk., (2021) menyatakan bahwa diperoleh hasil keseluruhan tingkat kepuasan konsumen Apotek Ananda Trifa Kota Parepare yaitu puas dengan nilai dimensi keandalan 71,43%, dimensi daya tanggap 72,00%, dimensi kepastian 61,08%, dimensi empati 69,94%, dan dimensi berwujud 62,39%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepuasan konsumen di Apotek agar tercapainya tingkat kepuasan setiap pelanggan yang datang.

Berdasarkan hal tersebut, untuk meningkatkan kualitas pelayanan di apotek perlu dicapai kepuasan konsumen dalam setiap proses pelayanan yang diberikan guna meningkatkan kualitas hidup pasien. Apotek K-24 Jajar kota Surakarta dipilih sebagai tempat pengambilan data penelitian karena belum pernah menjadi objek penelitian sebelumnya, sehingga data yang diperoleh dapat memberikan wawasan baru dan menambah referensi ilmiah. Selain itu, lokasi apotek yang strategis menarik banyak pengunjung setiap hari sehingga memudahkan dalam pengambilan data terkait tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan pasien terhadap pengobatan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek K-24 Jajar kota Surakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek K-24 Jajar kota Surakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

1) Manfaat bagi institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi di perpustakaan dan menjadi bahan acuan bagi peneliti selanjutnya.

2) Manfaat bagi peneliti

Bagi peneliti diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek.

3) Manfaat bagi apotek

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap pasien.