

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu bentuk profesionalisme dalam bidang kesehatan yang menjadi tanggung jawab seorang profesi kesehatan, khususnya apoteker dalam menjalankan kegiatan kefarmasian demi meningkatkan pelayanan kefarmasian yang berkualitas dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Destiyani *et al.*, 2022). Orientasi pelayanan kefarmasian apotek saat ini telah berubah dari *drug oriented* menjadi *patient oriented* dengan pengelolaan obat sebagai komoditi kepada pelayanan yang komprehensif (*pharmaceutical care*) (Kemenkes RI, 2019).

Apotek merupakan suatu sarana untuk menyediakan pelayanan kefarmasian dan sarana untuk penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat dan sarana penyampaian informasi mengenai obat atau persediaan farmasi secara baik dan tepat sehingga dapat tercapai peningkatan kesehatan masyarakat yang optimal (Kemenkes RI, 2017). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No 73 Tahun 2016, pelayanan kefarmasian apotek sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan yang memiliki peranan penting dalam meningkatkan kesehatan pasien harus mampu menjalankan fungsinya dalam memberikan pelayanan kefarmasian dengan baik.

Pelayanan kefarmasian di apotek mampu menjamin ketersediaan obat yang aman, bermutu dan berkhasiat. Pelayanan yang dilakukan di apotek

antara lain pengelolaan obat yang meliputi perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pengendalian, pencatatan dan pelaporan (Kemenkes RI, 2016). Di sisi lain, apotek sebagai pengelola obat dan pelaksanaan pemberian informasi untuk mendukung penggunaan obat yang baik, benar dan rasional, memonitor 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 (Feneranda *et al.*, 2021).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan ukuran sejauh mana pasien merasakan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima dari penyedia layanan kesehatan dengan membandingkan antara persepsi pasien dan ekspektasi pasien yang akan memunculkan perasaan senang atau puas dan kecewa atau tidak puas. Pasien akan merasa puas apabila persepsi mereka sesuai dengan ekspektasinya dan merasa tidak puas apabila persepsi tidak sesuai dengan ekspektasi (Feneranda *et al.*, 2021).

Menurut Kotler dalam Destiyani *et al.* (2022), kepuasan pasien terhadap pelayanan di apotek merupakan salah satu cerminan dari keberhasilan mutu pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apotek tersebut. Kepuasan jasa apotek merupakan bentuk kepuasan konsumen dalam menentukan arah dan tujuan dalam proses memahami pemakaian obat secara tepat dan pembelian

produk obat (Widiawati, 2021). Peran petugas apotek sangat penting dalam menjalankan tugas pelayanan kefarmasian yang tidak sekedar berorientasi pada *drug oriented* tetapi juga *patient oriented*. Kurangnya kesadaran petugas apotek untuk melakukan pelayanan kefarmasian dengan baik dan benar terutama dalam memberikan konseling obat dapat mempengaruhi rendahnya pengetahuan pasien tentang penyakit dan obat yang didapat. Hal ini juga dapat mempengaruhi perilaku pasien dalam ketidakpatuhan mengkonsumsi obat dan mengabaikan kualitas hidup pasien itu sendiri (Dianita & Latifah, 2017).

Kualitas pelayanan sebagai faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan dapat diukur melalui lima dimensi utama yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti langsung (*tangible*) (Novaryatiin *et al.*, 2018). Penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek menunjukkan hasil yang bervariasi di berbagai lokasi. Feneranda *et al.* (2021) melaporkan tingkat kepuasan pasien di Apotek Sehati Surakarta sebesar 83% termasuk kategori sangat puas. Sementara itu, penelitian Rahmawati & Susanti (2019) menunjukkan kepuasan pasien pada apotek rumah sakit dalam kisaran 61%–80% berada pada kategori puas. Penelitian serupa di Kecamatan Mertoyudan hasil lebih tinggi dengan tingkat kepuasan 85,81% (Dianita & Latifah, 2017).

Namun demikian, penelitian Putri (2018) di Kota Malang menemukan tingkat kepuasan pasien di apotek yang lebih rendah yaitu dalam kisaran

55%–64% atau kategori kurang puas. Perbedaan temuan tersebut menegaskan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian sangat bergantung pada konteks lokal dan karakteristik masing-masing apotek. Meskipun telah banyak penelitian yang mengkaji tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di berbagai apotek di Surakarta dan Yogyakarta dengan tingkat kepuasan pasien yang bervariasi antara 55% hingga 88%, namun hingga saat ini belum ada penelitian yang secara sistematis mengevaluasi tingkat kepuasan pasien di Apotek Rizky Peni Farma Plesungan..

Studi pendahuluan yang dilakukan di Apotek Rizky Peni Farma Plesungan menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di apotek belum sepenuhnya optimal, khususnya terkait lamanya waktu pelayanan dan kurangnya pemberian informasi obat kepada pasien. Kondisi ini berkaitan dengan rendahnya ketanggapan dan keterampilan petugas apotek dalam memberikan pelayanan, terutama dalam aspek komunikasi dan konseling obat. Permasalahan tersebut semakin memperkuat urgensi dilakukannya evaluasi tingkat kepuasan pasien sebagai dasar perbaikan mutu pelayanan kefarmasian.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan persepsi pasien, menjadi bahan evaluasi bagi pengelola apotek dalam meningkatkan mutu pelayanan, serta mendukung pengembangan pelayanan kefarmasian yang lebih berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pasien. Oleh karena itu,

penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Rizky Peni Farma Plesungan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Rizky Peni Farma Plesungan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Rizky Peni Farma Plesungan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

a. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi pendukung untuk penelitian selanjutnya mengenai tingkat kepuasan pasien di apotek.

b. Bagi Apotek

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dan masukan kepada pihak Apotek Rizky Peni Farma Plesungan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian dan memenuhi kebutuhan pasien sehingga kepuasan pasien di Apotek Rizky Peni Farma Plesungan meningkat.

c. Bagi Pasien

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kesehatan kepada pasien khususnya mengenai obat-obatan dan pasien memperoleh hak pelayanan kefarmasian yang baik di Apotek Rizky Peni Farma Plesungan.

