

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu lembaga yang menyelenggarakan pelayanan kefarmasian adalah apotek. Apotek adalah fasilitas pelayanan kefarmasian yang pelayanan kefarmasiannya dilakukan oleh apoteker (Kemenkes RI No.73, 2016). Apotek merupakan sarana penyelenggaraan kefarmasian dan sarana penyaluran obat kepada masyarakat. Apotek harus mudah diakses oleh masyarakat, termasuk pada pelayanan tebus obat. Apoteker harus memberikan masyarakat akses langsung dan mudah terhadap informasi dan nasihat obat. Apotek harus mempunyai ruang tunggu yang memadai, tempat memajang brosur dan bahan informasi, ruang tertutup bagi pasien yang membutuhkan konseling, ruang perawatan, dan tempat membersihkan peralatan (Supardi et al., 2011).

Kegiatan operasional kefarmasian meliputi manufaktur, termasuk pengendalian mutu obat, penjaminan pengadaan, penyimpanan dan distribusi obat, pengelolaan farmasi, pelayanan informasi obat dan lainnya. Standar pelayanan kefarmasian di apotek merupakan bagian integral dari sistem kesehatan kefarmasian yang menitikberatkan pada pelayanan pasien dan menyediakan obat, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu tinggi dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat dengan penjaminan kepastian hukum untuk tenaga kefarmasian serta melindungi pasien dan masyarakat terhadap penggunaan terapi yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien atau *patient safety* (Tuwongena et al., 2021).

Pelayanan kepada pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan indikator penting bagi kualitas pelayanan dan memiliki implikasi bagi penyelenggaraan pelayanan lebih efisien dalam memenuhi kebutuhan pasien. Tingkat kepuasan pasien ditinjau dari lima dimensi yakni dimensi keandalan (*reliability*), kepastian (*assurance*), berwujud (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*) (Parasuraman, 2017). Kepuasan merupakan bagian penting dalam pelayanan kefarmasian karena kepuasan pasien merupakan tujuan pelayanan kefarmasian dan membantu meningkatkan *outcome* pelayanan kesehatan medis seperti kesesuaian harapan pasien, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan (Tjiptono, 2019).

Sejalan dengan pelayanan yang telah dilakukan di apotek rafa medika memiliki standar pelayanan kesehatan dasar yang menyeluruh sesuai dengan lima dimensi kepuasan pasien. Keandalan (*reliability*), apotek rafa medika memberikan pelayanan secara akurat dan dapat diandalkan sesuai dengan standar pelayanan melalui penerapan prosedur pelayanan kefarmasian yang tidak berbelit-belit. Kepastian (*assurance*), apotek rafa medika melakukan olah data pasien dengan kualitas keamanan yang terbaik serta menyediakan sumber daya manusia dengan kemampuan dan pengetahuan yang memadai baik dalam peracikan obat maupun dalam memberikan pelayanan. Berwujud (*tangibles*), apotek rafa medika memberikan pelayanan melalui kelengkapan alat medis serta kesediaan obat, memberikan performa terbaik dalam berpenampilan maupun berkomunikasi dengan pasien. Daya tanggap (*responsiveness*), apotek rafa medika memberikan informasi secara mendetail sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen dalam menggali keberfungsian serta cara konsumsi obat. Empati (*emphaty*), apotek rafa medika memberikan perhatian kepada pasien secara personal berupa dukungan dan sebagainya.

Pelayanan yang diberikan di apotek rafa medika harus tetap menjadi fokus utama dalam mengembangkan usaha kefarmasian. Sejalan dengan Depkes (2016) No. 244/Menkes/SK/V/1990 bahwa, “pemerintah tidak membatasi lagi jarak antara apotek pada suatu wilayah, kesempatan dan peluang ini benar-benar dimanfaatkan oleh para pengusaha di bidang perdagangan obat. Ketatnya persaingan membawa dampak positif yang sangat besar terutama bagi Pelanggan”. Hal ini mendorong apotek rafa medika untuk terus melakukan perbaikan dalam hal pelayanan untuk tetap dapat memberikan kepuasan pasien yang berkunjung.

Berdasarkan dari hasil wawancara awal peneliti kepada pasien rawat jalan di Apotek rafa medika terdapat permasalahan dari beberapa pasien kurang puas terhadap pelayanan kefarmasian. Permasalahan yang terjadi antara lain, beberapa karyawan kurang ramah, informasi yang diberikan terkadang kurang mendetail serta waktu tunggu racikan obat yang lama. Kendala yang dihadapi ini perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk segera dilakukan evaluasi agar pelayanan semakin membaik dan kepuasan pasien dapat tercapai. Oleh sebab itu, peneliti tertarik melakukan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rafa Medika.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rafa Medika?”

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rafa Medika.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Apotek yang bersangkutan, penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi Apotek Rafa Medika dalam meningkatkan mutu pelayanan
2. Bagi Peneliti hasil penelitian ini diharapkan sebagai pertimbangan untuk meningkatkan kompetensi pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan pelayanan kefarmasian di apotek tersebut.
3. Bagi Masyarakat Penelitian ini diharapkan dapat menjadi wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan harapan dan pendapat terkait pelayanan kefarmasian yang didapatkan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini meliputi evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek rafa medika menggunakan pendekatan survey dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pasien. Parameter tingkat kepuasan pasien yang diukur dalam penelitian ini adalah pelayanan kefarmasian di apotek rafa medika antara lain keandalan (*reliability*), kepastian (*assurance*), berwujud (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*). Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah tidak bisa mengetahui kejujuran dari pasien yang mengisi survey, serta pengambilan data responden hanya sebanyak 33 orang sesuai dengan jumlah pengunjung per bulan dan dihitung melalui rumus slovin dengan persentase kelonggaran kesalahan sebesar 0,1 atau 10%

1.6 Definisi Istilah

1. Kepuasan Pasien

Tanggapan pasien terhadap kesesuaian pasien menerima jasa pelayanan pemberian obat sesuai dengan harapan nya. Maka tingkat kepuasan pasien diukur dengan metode servqual di setiap dimensi (keandalan, kepastian, berwujud, daya tanggap, kepastian dan empati), sehingga akan diperoleh gap (kesenjangan) berupa selisih persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap layanan yang akan diterima. Interpretasi kepuasan dituangkan dalam bentuk skor dalam skala likert 1 sampai 5.

2. Pelayanan Kefarmasian

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. Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan resep dan pelayanan kefarmasian di mana hal tersebut merupakan suatu proses pelayanan terhadap permintaan tertulis dokter kepada tenaga farmasi untuk menyediakan dan menyerahkan obat yang diminta untuk pasien dan proses yang memastikan bahwa seorang pasien mendapatkan terapi Obat yang efektif, terjangkau dengan memaksimalkan efikasi dan meminimalkan efek samping.