

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Apotek merupakan salah satu sarana kesehatan yang mempunyai fungsi untuk menyediakan sediaan kesehatan khususnya sediaan farmasi agar masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan keperluan obat-obatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan kefarmasian merupakan profesionalisme dan merupakan salah satu bentuk tanggung jawab profesi kesehatan dalam bidang kefarmasian khususnya apoteker dalam melakukan kegiatan kefarmasian untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Jenis pelayanan kefarmasian di apotek dibedakan menjadi pelayanan resep dan pelayanan non resep.

Pelayanan resep merupakan suatu proses pelayanan terhadap permintaan tertulis dari seorang dokter kepada apoteker untuk menyediakan dan menyerahkan obat kepada pasien. Sedangkan pelayanan non resep merupakan pelayanan kepada pasien yang dilakukan dengan cara pengobatan mandiri yang dikenal dengan istilah swamedikasi. 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.

Kemajuan ilmu dan teknologi mendorong masyarakat untuk memperhatikan derajat kesehatan demi menaikkan kualitas hidupnya. Oleh karena itu tersedianya pelayanan kesehatan bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan.

Apotek Abdul Salam terletak di wilayah Kabupaten Probolinggo dan sudah berdiri sejak tahun 2018. pelayanan kefarmasian di apotek abdul salam masih kurang dan pasien diharuskan menunggu lama untuk mendapatkan obat. Pasien merasa puas apabila mendapatkan pelayanan obat yang cepat. Apotek abdul salam masih belum optimal dalam menyediakan obat, selain itu kurangnya tenaga kefarmasian sehingga membuat pelayanan semakin lama dan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Diharapkan pada akhir penelitian ini peneliti dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di apotek Abdul Salam Kabupaten Probolinggo menurut lima dimensi mutu pelayanan

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Abdul Salam Kabupaten Probolinggo, yang diukur berdasarkan *responsiveness* (ketanggapan), *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *emphaty* (kepedulian), *tangible* (bukti langsung)?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengetahui tingkat kepuasan pasien di Apotek Abdul Salam Kota Probolinggo.

1.4 Manfaat Penelitian

Mendapat informasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Abdul Salam Kota Probolinggo dan Memberikan suatu masukan positif terhadap apotek Abdul Salam untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam pelayanan pada kesehatan.

1.5 Ruang Lingkup dan keterbatasan penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah pembuatan kuisisioner, pengumpulan data, dan analisis data. Adapun keterbatasan penelitian adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat Apotek Abdul Salam Kabupaten Probolinggo.

1.6 Definisi Istilah

1. Kepuasan pasien adalah keluaran (*outcome*) layanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2013).
2. Pelayanan resep adalah Pelayanan resep merupakan suatu proses pelayanan terhadap permintaan tertulis dari seorang dokter kepada apoteker untuk menyediakan dan menyerahkan obat kepada pasien