

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya yaitu dari obat kepada pasien yang mengacu kepada pelayan kefarmasian (Pharmaceutical Care). Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayan komperhensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Sebagai konsekuensi perubahan orientasi tersebut, apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan mengubah perilaku agar dapat melakukan interaksi langsung dengan pasien. Oleh sebab itu apoteker dalam menjalankan praktiknya harus sesuai dengan standar yang ada, apoteker harus bisa berkomunikasi dengan tenaga kesehatan lainnya dalam menetapkan terapi untuk mendukung penggunaan obat yang rasional (Kemenkes RI, No 73 tahun 2016).

Kepuasan adalah evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang (pasien) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan. Salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan adalah pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan. Konsep pengukuran kepuasan pasien ada beberapa macam antara lain kepuasan pasien secara keseluruhan, dimensi kepuasan pasien, konfirmasi harapan (umar, 2003). Menurut zaithaml (1996) dalam kotler (2009), ada lima dimensi mutu pelayanan yang perlu diperhatikan yaitu: Tangible (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Empathy (empati).

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan kesehatan yang mempunyai peran penting dalam mewujudkan kesehatan bermutu, dimana apoteker sebagai bagian dari tenaga kesehatan mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam mewujudkan pelayanan kefarmasian yang berkualitas. 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, dan kecepatan pelayanan. apotek merupakan cerminan hasil dari mutu

pelayanan kesehatan yang diberikan di apotek. pelayanan tersebut dapat berupa interaksi dengan para medis, pasien, atau sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan baik itu dari administrasi, keuangan serta tenaga kesehatan. Penting menilai kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian apotek untuk mempelajari respon konsumen terhadap mutu pelayanan yang akan diterima konsumen, untuk mengetahui kebutuhan serta harapan konsumen terhadap pelayanan, meningkatkan mutu pelayanan, merangkai susunan kerja untuk menyempurnakan kualitas pelayanan dimasa mendatang bagi pelayanan kefarmasian (Kotler et al., 2002).

Apotek adalah sarana atau tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh farmasis yang meliputi pengadaan, penyimpanan, serta penyerahan obat oleh kepada pasien serta memberikan penjelasan tentang cara penggunaan obat atau biasa disebut pemberian informasi obat (Kemenkes RI No 73 tahun, 2016).

Berdasarkan uraian di atas, berkeinginan melakukan penelitian untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Talitha.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagiamanakah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Talitha Kota Malang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Apotek Talitha Kota Malang?

## **1.4 Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian**

### **1.4.1 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah penulis melakukan observasi tentang tingkat kepuasan pelayanan di apotek dan menyusun kuesioner yang kemudian disebarakan kepada responden yang menjadi sampel untuk memperoleh data. selanjutnya data yang terkumpul di analisis untuk dibuat kesimpulan dari hasil penelitian.

#### 1.4.2 Keterbatasan penelitian

Penelitian tidak bertanya kepada responden lebih rinci, tetapi penelitian hanya mengamati jawaban yang sudah terisi pada kuesioner dan kejujuran responden tidak dapat dikendalikan.

#### **1.5 Definisi Operasional**

1. Pasien adalah seseorang yang berobat dan mendapatkan pelayanan farmasi di apotek Talitha kota malang.
2. Pelayanan kefarmasian adalah bentuk pelayanan dan tanggung jawab langsung profesi apoteker dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Pelayanan kefarmasian merupakan proses kolaboratif yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan.
3. Kepuasan pasien merupakan reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan. dengan kata lain kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang dipandang dari kepentingan pelayanan