

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan yang mempunyai peranan penting dalam mewujudkan bermutu. Tenaga teknis kefarmasian merupakan tenaga mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam mewujudkan pelayanan kefarmasian yang berkualitas. Layanan kefarmasian selain menjadi tuntutan dalam profesionalisme juga dapat dilihat sebagai sistem yang menarik minat pelanggan terhadap pembelian obat di apotek. Pelayanan kefarmasian meliputi penampilan apotek, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Mote (2009), Abdullah (2010), Kurniawan (2012) pelanggan mengharapkan petugas yang ramah, memberikan informasi obat, dan pelayanan yang cepat dalam melayani. Meningkatnya status perekonomian masyarakat, kemudahan komunikasi serta peningkatan pengetahuan menyebabkan masyarakat menuntut pelayanan yang lebih bermutu, ramah serta sanggup memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kepuasan pelanggan menggunakan jasa apotek merupakan cerminan hasil dari mutu pelayanan yang diberikan di apotek. Pelayanan tersebut dapat berupa interaksi dengan para medis, pasien, atau sistem pelayanan secara keseluruhan baik itu dari administrasi, keuangan serta tenaga. Kepuasan menggunakan jasa apotek merupakan sikap dari pelanggan. Dalam menentukan arah dan tujuan akhir dalam proses memahami pemakaian obat secara tepat atau pembelian suatu

produk obat (Alfianasari, 2010), sehingga kepuasan pelanggan menggunakan jasa apotek dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk melihat seberapa besar keberhasilan di apotek.

Apotek Bengawan Solo terletak di Jalan Tumenggung Suryo No 36 termasuk apotek swasta yang dimiliki perorangan. Apotek Bengawan Solo melayani penjualan obat bebas, obat bebas terbatas, dan obat dengan resep dokter. Dikarenakan pelayanan kefarmasian yang terlalu tinggi varian dan intensitas, menyebabkan pelayanan di Apotek Bengawan Solo belum terlalu optimal. Hal ini terlihat dari beberapa komplain pasien yang disampaikan kepada pihak Apotek Bengawan Solo. Komplain tersebut terdiri dari complain terkait obat, waktu tunggu atau kecepatan pelayanan.

Kepuasan pelanggan sangat mempengaruhi penilaian secara keseluruhan dari aspek pelayanan yang Apotek Bengawan Solo berikan kepada Pasien. Tingkat kepuasan rendah dikhawatirkan akan menurunkan kepercayaan pasien terhadap *Brand* Apotek Bengawan Solo. Hal tersebut sangat berpotensi mempengaruhi intensitas transaksi sehingga akan mempengaruhi tingkat pendapatan omset apotek.

Peneliti yang juga merupakan karyawan apotek merasa perlu melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Bengawan Solo Kota Malang agar didapatkan data yang benar-benar *valid*. Selama ini hanya beberapa kali saja dilakukan penelitian tentang pelayanan kefarmasian di apotek ini dan itupun sudah lama sekali sehingga diperlukan

update tentang kepuasan pelanggan atau pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Bengawan Solo.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Bengawan Solo, Kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Bengawan Solo, Kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti

Sebagai sarana mengaplikasikan ilmu dalam bidang pelayanan kefarmasian agar sesuai standar pelayanan kefarmasian di apotek yang diperoleh selama perkuliahan di Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang.

1.4.2 Manfaat Bagi Instansi

Sebagai bahan evaluasi dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Bengawan Solo Malang

1.4.3 Manfaat Bagi Institusi

Sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya dan menambah referensi kepustakaan

1.5 Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup

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

1.5.2 Keterbatasan Penelitian

Peneliti hanya mengamati jawaban yang sudah terisi pada kuesioner dan kejujuran responden tidak dapat dikendalikan.

1.6 Definisi Istilah

1. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian.
2. Pelayanan kefarmasian adalah bentuk pelayanan dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien.
3. Kepuasan pasien merupakan reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan kefarmasian yang dirasakan oleh pasien

