

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian menurut PermenKes No 73 Tahun 2016 dibagi menjadi 2 (dua) kegiatan yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai, dan pelayanan farmasi klinik. Pelayanan manajerial meliputi perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pengendalian, pencatatan dan pelaporan. Adapun pelayanan farmasi klinik merupakan bagian dari pelayanan kefarmasian yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. (PermenKes No 73 Tahun 2016).

Apotek sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan, dalam menjalankan fungsinya harus mengutamakan mutu sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian di apotek. Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi pada pasien, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kerasionalan penggunaan obat. Tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi pada produk obat, menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien. (Sari, 2017 & Sari 2021)

Mutu pelayanan kefarmasian di apotek bisa dilihat dari beberapa aspek, diantaranya adalah penampilan fisik apotek, keramahan petugas farmasi, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan.

Pelayanan yang bermutu selain mengurangi terjadinya *medication error*, juga dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat sehingga akan memberikan persepsi yang baik terhadap apotek. Dengan demikian konsumen apotek akan puas dan menjadi loyal sebagai pelanggan apotek. Hal tersebut diharapkan akan berpengaruh terhadap meningkatnya penjualan dan omzet apotek. (Hasan and Putra, 2018)

Kepuasan pasien merupakan suatu tolak ukur keberhasilan pelayanan yang dilakukan. Kepuasan merupakan pengalaman yang ada di dalam ingatan pasien sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan pembelian ulang. Semakin tinggi kebutuhan pasien terpenuhi maka tingkat kepuasan pasien akan semakin tinggi dan sebaliknya. Untuk mengukur kepuasan pasien dapat digunakan analisis kepuasan pasien terhadap fasilitas fisik bangunan seperti ruang tunggu pasien yang nyaman, empati yang diberikan oleh tenaga kefarmasian kepada konsumen, ketrampilan tenaga kefarmasian dalam berkomunikasi dengan pasien, termasuk ketanggapan dalam memberi solusi terhadap permasalahan pasien, termasuk kelengkapan obat. Jika mutu pelayanan farmasi terpenuhi maka pelanggan akan sangat puas atau senang. (Prihandiwati et al., 2018).

Apotek Kimia Farma 453 Sutoyo Kota Malang, di era pandemi ini mengalami penurunan omzet. Berdasarkan data yang diperoleh dari jumlah kunjungan pasien yang datang ke apotek, sejak Januari 2020 hingga November 2020 terjadi penurunan omzet dibandingkan dengan Januari 2019 hingga November 2019. Strategi yang dilakukan Apotek Kimia Farma 453 Sutoyo untuk mempertahankan kelangsungan usaha farmasi di apotek diantaranya dengan cara menjadikan kepuasan pelanggan sebagai sarana utama untuk meningkatkan omzet penjualan apotek. Peningkatan layanan

yang dilakukan antara lain melalui kebersihan di seluruh area apotek, memberikan layanan *home pharmacy care*, layanan konseling, konsultasi medicine secara online, layanan antar, pojok alkes, dan lain-lain.

Berdasarkan hal di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Apotek Kimia Farma 453 Sutoyo dengan judul “Tingkat Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 453 Sutoyo Kota Malang”.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 453 Sutoyo ?

1.3. Tujuan

Adapun tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 453 Sutoyo.

1.4. Manfaat

1. Bagi apotek, hasil penelitian dapat memberikan informasi kepada pimpinan apotek untuk digunakan sebagai salah satu dasar menentukan strategi perbaikan pelayanan
2. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian dapat dikembangkan lebih mendalam guna menganalisis aspek layanan yang perlu diperbaiki ataupun ditingkatkan.

1.5. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1.5.1. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menyusun daftar pertanyaan untuk kuesioner.
2. Menyebarkan kuesioner pada responden, dimana responden merupakan pasien resep tunai.
3. Melakukan analisa data untuk menyimpulkan hasil penelitian

1.5.2. Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan penelitian ini yaitu peneliti tidak bisa menjamin kejujuran pasien dalam pengisian kuisioner.

1.6. Definisi Istilah

Kepuasan adalah perasaan atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil)terhadap ekspektasi mereka.

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.

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker dan asisten apotek

