

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan obat yang baik merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang dalam pengobatannya. Apotek adalah salah satu organisasi pelayanan kesehatan yang pada dasarnya adalah organisasi jasa pelayanan umum. Pelayanan obat akan ikut menentukan efektifitas upaya pengobatan yang dilakukan oleh tenaga medis kepada pasien (Kalsum, 2019).

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian dimana apotek merupakan tempat dilakukannya praktek kefarmasian oleh seorang apoteker. Perkembangan yang pesat telah terjadi di apotek dimana terdapat paradigma apotek yang baru yaitu dari drug oriented (pelayanan obat) menjadi *patient oriented* (pelayanan pasien) yang mengacu pada asuhan kefarmasian (*pharmaceutical care*)(Dianita and Latifah, 2017)

Saat ini pemerintah telah menyusun standart pelayanan kefarmasian yang tercantum dalam Keputusan MENKES RI No 1027/MenKes/SK/IX/2004, pelayanan farmasi yang diberikan apotek adalah salah satunya dalam pelayanan mengenai informasi obat (Anggitya, 2019) .

Menurut PERMENKES RI Nomor 35 tahun 2014 , Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh seorang Apoteker , berkaitan dengan itu artinya Apoteker yang bertanggung jawab kepada pasien secara langsung dalam memberikan sediaan farmasi sehingga memberikan hasil yang pasti (Anggitya, 2019)

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Seorang pasien jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh jasa pelayanan, sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama .

Apotek Sampurna terletak di kota Surabaya dan sudah berdiri sejak tahun 1998. Selama ini terkait pelayanan kefarmasian di Apotek Sampurna

Belum pernah dilakukan evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian . Oleh karena itu, dengan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait evaluasi tingkat kepuasan pasien di Apotek Sampurna, sehingga kedepannya baik peneliti maupun management Apotek memiliki gambaran terkait pelayanan kefarmasian di Apotek Sampurna..

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sampurna Surabaya

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan

kefarmasian di Apotek Sampurna Suarabaya

1.4 Manfaat Penelitian

1. Sebagai bahan masukan untuk Apotek Sampurna agar dapat meningkatkan kinerja Apoteker dan TTK Apotek Sampurna
2. Sebagai gambaran kinerja Apoteker dan TTK Apotek Sampurna untuk dapat dievaluasi
3. Sebagai tambahan pengetahuan dan wawasan peneliti mengenai Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat.

1.5 Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian

Penelitian dilakukan dengan cara pemberian kuisisioner kepada pasien yang datang ke Apotek Sampurna yang berisi pertanyaan pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian

Keterbatasan penelitian adalah hal yang tidak bisa dikendalikan oleh peneliti , misalnya kejujuran pasien dalam mengisi kuisisioner

1.6 Definisi Istilah

1. Kepuasan pasien adalah hasil dari 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. Pasien adalah pengunjung yang datang ke Apotek Sampurna Surabaya membeli obat dengan resep maupun tanpa resep
3. 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 meliputi pengendalian mutu Sediaan Farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusi atau penyaluranan obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat
4. Apotek Sampurna adalah apotek yang berada di Jl Sampurna kota Surabaya .