

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Prakteknya yakni seluruh lapisan masyarakat Indonesia berhak mendapatkan layanan kesehatan yang adil, bermutu, dan merata. Salah satu peran farmasis yang dapat dikembangkan dalam memasuki era perdagangan bebas adalah praktik layanan apoteker di apotek- apotek (Sagir, 1996).

Dengan semakin berkembangnya,bisnis di bidang Apotek membuat kompetensi semakin ketat. Meskipun demikian usaha ini banyak di sukai oleh kalangan pengusaha ataupun para apoteker sendiri, dikarenakan tidak perlu menanggung biaya produksi. Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif dalam pengertian tidak saja sebagai pengelola obat, namun dalam pengertian yang lebih luas mencakup pelaksanaan

pemberian informasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien.

Konsekuensi atas perubahan orientasi tersebut, apoteker atau tenaga kefarmasian dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan komunikasi dan perilaku agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah pemberian informasi obat dan konseling kepada pasien yang membutuhkan (Depkes, RI., 2014).

Dengan semakin meningkatnya kompetensi pelayanan kefarmasian akan menambah kepercayaan pasien kepada apotek, karena ditangani secara profesional oleh tenaga kefarmasian yang kompeten. Sehingga konsumen tidak akan ragu untuk membeli obat di apotek. Dengan adanya tenaga ahli dalam bidang farmasi, Apotek Pondok Sehat juga berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Hal ini dikarenakan ada pasien yang merasa kurang puas terhadap layanan kefarmasian di Apotek Pondok Sehat, terutama tentang pelayanan kefarmasian yang kurang memuaskan, adanya komplain tentang kecepatan dalam mengerjakan resep dokter, informasi obat yang masih kurang jelas, pelayanan yang kurang ramah, cara penyampaian informasi yang masih perlu diperbaiki.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Pondok Sehat di

Kota Lumajang. Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pasien adalah model SERVQUAL (*Service Quality*). Penilaian tingkat kepuasan diamati berdasarkan parameter-parameter kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan fasilitas berwujud yang diberikan apotek sebagai pelayanan kepada pasien (Bustami, 2011).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Pondok Sehat di Kota Lumajang.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Pondok Sehat di Kota Lumajang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dilakukannya penelitian ini ialah :

1. Menambah wawasan dan pengalaman peneliti serta bahan untuk penerapan ilmu yang telah didapat selama kuliah.
2. Hasil Penelitian ini bermanfaat sebagai masukan untuk Apotek Pondok Sehat di Kota Lumajang agar dapat meningkatkan pelayanan kepada pasien.

3. Hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi kepada beberapa apotek di kota Lumajang mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.
4. Menghasilkan data tingkat kepuasan pasien terhadap variabel-variabel pelayanan kefarmasian di Apotek Pondok Sehat di Kota Lumajang sebagai dasar peningkatan pelayanan kefarmasian selanjutnya.

### **1.5 Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini meliputi evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Pondok Sehat Lumajang menggunakan pendekatan survey dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pasien.–Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah tidak bisa mengetahui kejujuran dari pasien yang mengisi survey.