

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini kesehatan menjadi salah satu bidang jasa yang pelayanannya senantiasa menjadi kebutuhan masyarakat. Tidak terkecuali pelayanan di bidang farmasi. Orientasi pelayanan yang semula *product oriented* menjadi *patient oriented*, untuk membantu memperoleh obat yang rasional, hal ini membuat sarana penunjang kesehatan seperti apotek terus mengalami peningkatan (Suci, 2016).

Permenkes RI No 73 tahun 2016 standar pelayanan kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk peningkatan mutu kehidupan pasien. Pelayanan Kefarmasian yang diberikan salah satunya adalah pelayanan mengenai informasi obat, khususnya obat dengan resep yang ditulis oleh dokter maupun obat tanpa resep. Diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga farmasi di Apotek. Pasien yang merasa puas dengan jasa pelayanan yang diterimanya akan memperlihatkan kecenderungan yang besar untuk menggunakan kembali jasa yang ditawarkan oleh pembenu jasa tersebut dimasa yang akan datang (Sari, 2017).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai (Biyanda, 2017).

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 (Depy dkk, 2016).

Apotek yang merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan untuk melakukan pekerjaan farmasi dan menyalurkan perbekalan farmasi kepada masyarakat dan harus mampu melayani kebutuhan obat masyarakat secara luas, merata, dan terjamin kualitasnya. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator yang banyak dipakai dalam mengukur kualitas layanan sebuah produk baik barang maupun jasa (Sari, 2017).

Kepuasan pasien sendiri merupakan sebuah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan kefarmasian yang dilakukan. Kepuasan merupakan sebuah pengalaman yang akan terus mengendap dalam ingatan pelanggan yang mana akan mempengaruhi pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian obat dan alat Kesehatan terutama produk yang sama yang dibeli sebelumnya. Semakin tinggi harapan pelanggan terpenuhi maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan, begitu pula sebaliknya.

Semakin rendah harapan pelanggan terpenuhi maka semakin rendah pula dari tingkat kepuasan pasien. Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien atas layanan kefarmasian dapat digunakan sebuah analisis kepuasan pasien yaitu dengan mengukur kepuasan dengan berbagai dimensi kepuasan pelayanan yang meliputi: ketanggapan, kehandalan, kepastian, empati dan bukti fisik.

Apotek Hari Husada adalah salah satu apotek yang berada di Kecamatan Pakis Kabupaten Malang. Permasalahan yang terjadi antara lain terdapat beberapa apotek di wilayah tersebut yang menjadi pesaing bisnis. Maka loyalitas pelanggan menjadi kunci eksistensi apotek. Oleh karena itu, diperlukan penelitian terkait kepuasan pelanggan, karena kepuasan pelanggan berhubungan dengan loyalitas (Sari, 2017)

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di Apotek Hari Husada Kecamatan Pakis Kabupaten Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang diperoleh dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di Apotek Hari Husada Kecamatan Pakis Kabupaten Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan masukan kepada pihak Apotek Hari Husada Kecamatan Pakis Kabupaten Malang untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasiannya.

1.5 Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup dari penelitian ini adalah sebuah observasi dari penulis untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek berdasarkan kepuasan dari segi fasilitas fisik seperti kenyamanan ruang tunggu dan kelengkapannya seperti media hiburan baik televisi maupun adanya surat kabar dan majalah serta tersedianya toilet atau kamar mandi dan mushola. Hingga kecakapan apoteker dan tenaga teknis kefarmasian, empati yang diberikan serta komunikasi yang baik oleh apoteker maupun tenaga teknis kefarmasian dan tentunya dari kunjungan pelanggan setiap harinya.

Keterbatasan penelitian ini bagi penulis adalah kejujuran dari pelanggan dalam mengisi kuisioner yang tidak dapat dikendalikan.

1.6 Definisi Istilah

Definisi istilah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan adalah sebuah pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung.
2. Pelayanan kefarmasian adalah sebuah pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pelanggan apotek meliputi fasilitas fisik maupun ketersediaan produk untuk mencapai hasil pasti demi meningkatkan mutu kehidupan pelanggan.

3. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker. Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus sebagai apoteker dan telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker.
4. Tingkat kepuasan pelanggan adalah hal yang dirasakan oleh pelanggan setelah mendapatkan pelayanan kefarmasian di apotek Hari Husada Kecamatan Pakis Kabupaten Malang.