

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Apotek adalah sarana pelayanan kesehatan untuk membantu meningkatkan kesehatan bagi masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) RI No.73 tahun 2016 tentang standart pelayanan kefarmasiandi apotek. Yang dimaksud dengan apotekadalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. 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 (Novaryatiin dkk., 2018).

Dalam menjalankan pelayanan kefarmasian, apoteker dibantu oleh tenaga teknis kefarmasian dan harus mengacu pada standar pelayanan kefarmasian sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Pelayanan kefarmasian dimasa sekarang telah berubah orientasinya, dari drug oriented menjadi *patient oriented* dan mengacu pada *pharmaceutical care* yang mengharuskan tenaga kesehatan untuk meningkatkan kemampuan berinteraksi dengan pasien maupun dengan tenaga kesehatan lainnya (In Wahyuni dkk., 2020). Selain itu juga seorang tenaga kefarmasian harus mengetahui mengenai sistem manajemen di apotek.

Terpenuhnya standar tersebut akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena mebandingkan kinerja yang telah di persepsikan terhadap ekspektasi mereka dalam bentuk respon emosional. Kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek merupakan salah satu cerminan dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmaian yang diberikan oleh tempat pelayanan kefarmasian apotek baik pelayanan obat dengan menggunakan resep maupun non resep. Pelayanan fasilitas kesehatan yang memuaskan akan jadi pertimbangan bagi pasien untuk menilai fasilitas kesehatan dan kembali ke fasilitas kesehatan yang sama ketika membutuhkan pelayanan kesehatan (Akhmad, 2019)

Apotek Kondang Waras Lumajang terletak di jalan Kyai Muksin no 07 Lumajang melayani pembelian obat dengan resep maupun non resep dan bekerja sama dengan praktek dokter spesialis dalam yang dijadikan tempat rujukan resep. Apotek Kondang Waras mementingkan kepuasan konsumen yang datang untuk membeli obat supaya konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang berkualitas akan membentuk loyalitas konsumen dan akan dapat mendatangkan konsumen lebih banyak serta dapat membawa citra Apotek Kondang Waras Lumajang di masyarakat semakin meningkat (Sembiring, 2022.)

Terdapat cara mengukur tentang kepuasan pelanggan yaitu dengan 5 dimensi kepuasan pelanggan,kepuasan akan tercapai bila kenyataan sesuai dengan harapan yang diinginkan pelanggan. Adapun bentuk 5 dimensi untuk mengukur kepuasan apakah sudah memenuhi keinginan pelanggan atau belum diantaranya yaitu, apakah petugas kefarmasian sudah cukup tanggap dengan pelayanan kepada pasien (*responsiveness*), apakah petugas sudah memberikan perhatian kepada pasien (*emphaty*), memberikan jaminan pelayanan yang memuaskan (*assurance*), apakah sarana dan prasarana juga sudah memenuhi keinginan (*tangible*) juga untuk mengukur bagaimana tentang kehandalan petugas dalam memberikan informasi tentang obat yang baik kepada pasien (*reliability*).

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari beberapa karyawan Apotek Kondang Waras Lumajang terdapat beberapa komplain yang sering terjadi yaitu pada sekitar bulan Januari terdapat kurang lebih 15 pasien dan pada bulan Februari juga terdapat kurang lebih 10 pasien yang mengeluh tentang lamanya pengerjaan resep serta keramahan petugas yang dinilai kurang. banyaknya komplain mengenai pelayanan kefarmasian seperti halnya operasional sehari hari bahwa pelayanan di Apotek Kondang Waras Lumajang sudah membuat peraturan sebagai standar dalam pengerjaan resep. Waktu mengerjakan resep non racikan adalah selama 15 menit sedangkan untuk resep adalah 30 menit. Namun dalam kenyataannya untuk menyelesaikan 1 lembar resep non racikan adalah 20 menit dan untuk non racikan adalah 35 menit, yang melebihi standar pengerjaan waktu yang telah di tetapkan oleh apotek, begitupun dengan

kurangnya perhatian dari petugas terhadap pasien, Kejadian tersebut terjadi jika kondisi apotek sedang ramai. Mengingat adanya beberapa komplain yang menandakan ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kondang Waras Lumajang serta semakin banyaknya pesaing apotek lain di sekitar apotek, maka perlu dilakukan penelitian tentang perbandingan antara harapan konsumen dengan pelaksanaan pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen di Apotek Kondang Lumajang. Untuk mengetahui harapan konsumen yang sebenarnya dan pelaksanaan pelayanan yang selama ini dilakukan di apotek kondang waras lumajang.

Dalam membangun sebuah usaha hal yang paling penting adalah kepuasan pelanggan. Jika seorang pelanggan merasa puas dengan produk yang dijual, mereka akan menjadi pelanggan yang loyal dan akan merekomendasikan produk kepada orang lain. Berdasarkan uraian di atas pada penelitian ini, peneliti merasa tertarik ingin mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh Apotek Kondang Waras Lumajang. Hal tersebut dapat diketahui dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), fisik (*tangible*)

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kondang Waras Lumajang?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kondang Waras Lumajang.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Bagi peneliti

Sebagai sarana mengaplikasikan ilmu dalam bidang kefarmasian di Apotek yang diperoleh selama perkuliahan di Akademi Farmasi.

b. Bagi Apotek Kondang Waras Lumajang

Sebagai bahan evaluasi dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Kondang Waras Lumajang.

c. Bagi POLTEKKES Putera Indonesia Malang

Sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya dan menambah referensi terkait kepuasan pasien.

1.5 Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1.5.1 Ruang lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah melakukan penilaian kepuasan pasien di Apotek Kondang Waras Lumajang berdasarkan kuisioner yang dibagikan kepada responden dengan menggunakan 5 variable yaitu : tangible, empathy, responsiveness, reliability, assurance.

1.5.2 Keterbatasan penelitian

Peneliti tidak bisa mengukur kejujuran pasien, waktu bagi peneliti untuk melakukan penelitian kurang karena peneliti juga harus melakukan kegiatan pelayanan kefarmasian di Apotek Kondang Waras Lumajang.

1.6 Definisi Istilah

1. Tingkat kepuasan adalah tingkat perasaan pelanggan atau konsumen setelah produk atau pelayanan dari sebuah perusahaan. Perasaan tersebut timbul karena pelanggan membandingkan harapan mengenai produk atau jasa yang akan diperoleh dengan kenyataan (KepuasanPelanggan, 2020)
2. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab yang dilakukan oleh petugas kefarmasian dalam hal ini adalah Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (MENKES RI 2016).
3. Konsumen adalah semua orang baik pasien atau keluarga pasien yang membeli obat di Apotek Kondang Waras Lumajang.
4. Apotek Kondang Waras Lumajang adalah apotek yang berada di Jl. Kyai Muksin no 07, Citrodiwangsan, Kec. Lumajang, Kab Lumajang

