BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan dalam membantu mewujudkan tercapainya derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Selain itu juga sebagai salah satu tempat pengabdian dan praktek profesi apoteker dalam melakukan pekerjaan kefarmasian (Hartini dan Sulasmono, 2010).

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 (Permenkes, 2016). Selain menjadi tuntutan profesionalisme dalam profesi kesehatan, pelayanan kefarmasian juga menjadi tolak ukur dalam menarik minat konsumen (pasien) terhadap pembelian obat di apotek. Selain mengurangi resiko *medication error* yang kadangkala terjadi di beberapa tempat pelayanan kesahatan, pelayanan kefarmasian yang baik juga berfungsi untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat untuk mendapatkan informasi, edukasi, dan pemberian obat yang tepat dan efisien sehingga persepsi masyarakat tentang pelayanan kefarmasian di apotek menjadi baik. Pelayanan kefarmasian yang baik meliputi penampilan apotek, keramahan petugas farmasi (dalam hal ini apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian), ketersediaan obat, pelayanan informasi dan edukasi obat, dan kecepatan serta ketepatan pelayanan obat (Pohan, 2007).

Standar pelayanan kefarmasian di apotek meliputi standar pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinik. Pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai (kapas, *tissue*, kasa, alkohol) meliputi beberapa aspek yaitu perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pengendalian, dan pencatatan serta pelaporan. Sedangkan pelayanan farmasi

klinik meliputi pengkajian resep, dispensing, Pelayanan Informasi Obat (PIO), dan Monitoring Efek Samping Obat (MESO). Perbedaan PIO dan konseling yaitu pelaksanaan PIO bisa dimana saja dan bisa dilakukan dengan memberikan brosur atau *leaflet*, sedangkan konseling setidaknya dilakukan didalam ruang tersendiri karena membutuhkan tatap muka antara pasien dan apoteker (Permenkes, 2016).

Kepuasan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat dapat diperoleh dari produk yang telah diberikan (Hafizurrachman, 2004). Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja, keinginan, dan harapan yang saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya. Apabila kinerja kita diatas keinginan dan harapan masyarakat, maka konsumen akan mendapat kepuasan. Begitu juga sebaliknya, jika kinerja kita dibawah dari keinginan dan harapan masyarakat, maka konsumen tidak akan mendapatkan kepuasan dari pelayanan kita (Pohan, 2004).

Kepuasan konsumen sangat penting bagi kelangsungan hidup apotek karena ketika konsumen mendapat kepuasan atas pelayanan kita, maka besar kemungkinan apabila konsumen tersebut membutuhkan pelayanan kefarmasian di kemudian hari, konsumen akan kembali lagi ke apotek dan akan menjadi pelanggan setia kita. Ketika konsumen sudah menjadi pelanggan setia kita, secara tidak langsung konsumen tersebut akan promosi ke calon konsumen lain dari mulut ke mulut sehingga akan berdampak positif bagi apotek (Wibowo, 2018). Oleh karena itu, persepsi konsumen yang baik terhadap pelayanan kefarmasian harus ditanamkan secara terus menerus dan berkesinambungan dengan orientasi konsumen itu sendiri (Handayani dkk, 2009).

Salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan adalah pengukuran kepuasan penggunaan jasa kesehatan. Konsep pengukuran kepuasan pasien ada beberapa macam antara lain kepuasan pasien secara keseluruhan, dimensi kepuasan pasien, dan konfirmasi harapan. Terdapat lima dimensi mutu pelayanan yang perlu diperhatikan, yaitu : *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance*

(jaminan), *Emphaty* (empati), dan *Tangibles* (bukti langsung) (Umar, 2005 ; Kotler, 2009).

Penelitian ini akan dilakukan di Apotek Kimia Farma Ibnu Sina Gresik yang bertempat di Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo, Ruko Green Garden Regency A2/5, Kecamatan Kebomas, Kabupaten Gresik. Kimia Farma Ibnu Sina Gresik berdekatan dengan RSUD Ibnu Sina, pusat perbelanjaan Icon Mall Gresik, dan beberapa tempat pelayanan masyarakat (seperti Kantor BPJS Kesehatan, BCA *Finance*, Prudential, dll.) sehingga jumlah konsumen yang datang ke apotek cukup banyak. Oleh karena itu, perlu adanya studi lebih lanjut tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang berkunjung ke Apotek Kimia Farma Ibnu Sina Gresik sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang dapat diambil untuk laporan tugas akhir ini adalah "Bagaimana profil tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Ibnu Sina Gresik?"

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui profil tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Ibnu Sina Gresik.

1.4 Manfaat Penulisan

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1.4.1 Bagi Instansi (Apotek)

Dapat memberikan informasi tentang seberapa baik tingkat pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Ibnu Sina Gresik dan sebagai bahan evaluasi untuk kedepannya dapat memberikan pelayanan kefarmasian yang lebih baik lagi.

1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan (Kampus)

Dapat menjadi bahan pembelajaran dan refrensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik yang berhubungan dengan judul penelitian diatas.

1.4.3 Bagi Peneliti Lain

Sebagai acuan dan referensi untuk peneliti lain untuk dikembangkan sebagai bahan pertimbangan evaluasi kepuasan konsumen terhadap unsur pelayanan yang lain.