

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

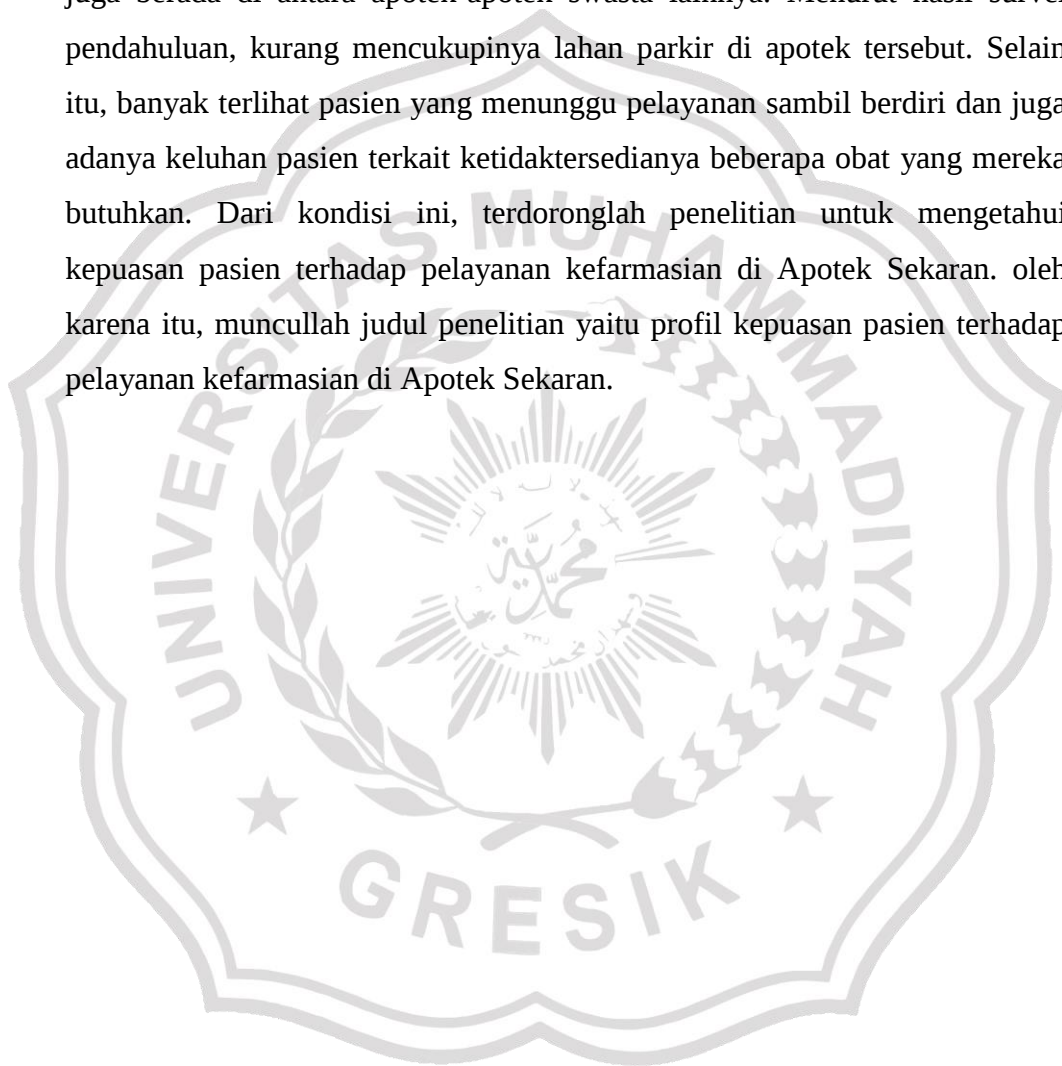
Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker (Menkes RI, 2016). Apotek merupakan tempat atau toko obat yang telah melewati prosedur izin pengelolaan untuk menjual, meracik, dan menebus resep obat serta menjual alat kesehatan. Penyelenggaraan standar pelayanan kefarmasian di apotek harus didukung oleh ketersediaan sumber daya kefarmasian yang berorientasi kepada keselamatan pasien. Oleh karena itu, standar pelayanan kefarmasian digunakan sebagai tolak ukur pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian.

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dan bertujuan untuk mencapai hasil yang pasti guna meningkatkan mutu kehidupan pasien (Menkes RI, 2016). Oleh karena itu, dalam pelaksanaan pelayanan kefarmasian oleh seorang apoteker atau tenaga teknis kefarmasian dapat mempengaruhi pada keselamatan dan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang muncul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang didapatkannya sesudah pasien membandingkan dengan apa yang menjadi harapannya (Pohan, 2007). Hasil kepuasan pasien ini muncul dengan respon kepuasan atau ketidakpuasan pasien. Apabila pasien merasa pelayanan tidak sesuai yang dirasakan atau setelah pelayanan yang diharapkan di bawah harapan sebelumnya, maka pelanggan akan merasa kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila kinerja pelayanan sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Kepuasan pasien ini merupakan dasar pencapaian yang akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini akan ditunjukkan pasien apabila puas setelah pelayanan, maka besar kemungkinan untuk kembali dan cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap kepada orang lain (Wardani dan

Wahyuningsih, 2021). Oleh sebab itu perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek untuk menentukan kinerja yang harus diperbaiki dalam pelayanan kefarmasian agar dapat memenuhi harapan pasien.

Apotek Sekaran adalah apotek yang berdiri di Jl. Pengairan No. 08 Sekaran, Lamongan. Apotek ini berlokasi di daerah yang sangat strategis dan juga berada di antara apotek-apotek swasta lainnya. Menurut hasil survei pendahuluan, kurang mencukupinya lahan parkir di apotek tersebut. Selain itu, banyak terlihat pasien yang menunggu pelayanan sambil berdiri dan juga adanya keluhan pasien terkait ketidaktersedianya beberapa obat yang mereka butuhkan. Dari kondisi ini, terdoronglah penelitian untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sekaran. oleh karena itu, muncullah judul penelitian yaitu profil kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sekaran.



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana profil kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sekaran?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui profil kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sekaran.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Apotek

Dapat memberikan informasi tentang seberapa baik kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sekaran dan sebagai bahan evaluasi untuk kedepannya dapat memberikan pelayanan kefarmasian yang lebih baik lagi.

1.4.2 Bagi Perguruan Tinggi

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

1.4.3 Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan tentang pelayanan kefarmasian dan sebagai sumber referensi untuk peneliti lain agar mengetahui dan lebih mendalami bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.