

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian mempunyai peran yang strategis dalam upaya kesehatan masyarakat. Seiring dengan berkembangnya teknologi maka pelayanan kefarmasian yang diinginkan harus maksimal. Penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di Apotek harus menjamin ketersediaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang harus aman, bermutu, bermanfaat dan terjangkau. pelayanan kefarmasian yang maksimal, ditunjukkan oleh seorang tenaga kefarmasian yg bekerja sesuai dengan standar profesi, standar prosedur operasional dan menghormati hak pasien serta mengutamakan kepentingan pasien (Menkes RI, 2017).

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang digunakan 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 meningkatkan mutu kehidupan pasien. 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). lima dimensi mutu pelayanan dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas apotek. Lima dimensi untuk mengukur kepuasan yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangibels* (bukti fisik) .(Fatihudin dan Firmansyah, 2019).

Berdasarkan Observasi awal yang dilakukan di Apotek Hidayat, ditemukan beberapa permasalahan. Banyaknya keluhan pasien yang menunggu lama pelayanan kefarmasian. sebesar 35 % mengeluh tidak puas karena kurangnya jumlah pegawai. Selain itu, tempat parkir yang tersedia tidak mencukupi untuk

kendaraan konsumen. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan Pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Hidayat.

1.2 Rumusan Masalah

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

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang diperoleh dari penelitian ini yaitu Mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan Farmasi baik dengan resep maupun tanpa resep dokter yang diberikan di Apotek Hidayat.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi penulis

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Hidayat

1.4.2 Bagi peneliti perguruan tinggi lain.

Memberikan referensi bagi penelitian selanjutnya

1.4.3 Bagi Instansi atau Apotek

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan, pertimbangan, dan pemikiran bagi karyawan maupun perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dan bermutu.