

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker (Permenkes, 2017). Berkaitan dengan hal itu 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. Pelayanan kefarmasian di apotek meliputi kecepatan pelayanan obat, komunikasi informasi dan edukasi (KIE), sikap ramah dan sopan petugas apotek serta sarana dan prasarana yang tersedia di apotek. Keberhasilan suatu apotek tergantung dari pelayanan yang diberikan, sehingga dapat memuaskan konsumen (pasien).

Kepuasan pasien atau pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibanding dengan harapan (Kotler, 2008). Konsumen yang puas akan bercerita kepada dua orang lainnya mengenai kepuasannya, sedangkan konsumen yang kecewa akan bercerita kepada sepuluh orang lainnya tentang kekecewaannya. Orang sangat tanggap terhadap kekecewaan orang lain. Sehingga apotek harus berusaha memuaskan konsumen/pasien. Keluhan pasien yang diceritakan harus dihindari oleh pihak apotek. Bahkan harus diusahakan sebaliknya, karena pasien dapat dijadikan pemasar tanpa biaya alias gratis.

Survei kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang lain. Kemauan atau keinginan pasien dapat diketahui melalui survei kepuasan pasien. Oleh sebab itu, pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat (Pohan, 2007). Pentingnya memperhatikan kepuasan pasien juga terkait semakin banyaknya persaingan, karena mempengaruhi kualitas pelayanan sehingga berdampak pada jumlah pasien.

Peneliti memilih Apotek Garuda sebagai tempat penelitian karena belum ada penelitian sebelumnya dan dengan jumlah pasien yang banyak terutama di jam 18.00-21.00 WIB. Resep tersebut berupa resep racikan dari praktek dokter anak dan dokter kulit yang lokasinya berdekatan dengan Apotek Garuda. Serta sedikitnya tenaga teknis kefarmasian di Apotek Garuda, sehingga memerlukan waktu yang cukup lama untuk proses peracikan. Berdasarkan latar belakang tersebut maka perlu dilakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Garuda. Penelitian ini dilakukan khususnya pada bulan Februari 2019.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Garuda Madiun bulan Februari 2019?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, untuk memberikan ruang lingkup maka peneliti menegaskan bahwa materi karya tulis ilmiah ini hanya melihat tentang harapan dan kinerja yang diterima pasien pada pelayanan

kefarmasian di Apotek Garuda bulan Februari 2019 untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien.

D. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Garuda Madiun bulan Februari 2019.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari Penelitian ini yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan bacaan dan wawasan bagi mahasiswa dalam hal pemahaman, perkembangan, dan pengetahuan tentang kepuasan pasien di Apotek Garuda Madiun.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pihak Apotek Garuda Madiun untuk memperoleh gambaran secara umum mengenai kepuasan pasien yang dapat digunakan, sehingga diupayakan peningkatan sistem pelayanan melalui kepuasan pasien.

