

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan kefarmasian saat ini semakin berkembang seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan. Apotek sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan akan dituntut tidak hanya mengedepankan sisi produk saja terkait harga dan kelengkapannya, melainkan juga dari segi pelayanan yang optimal. Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu usaha yang dapat digunakan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat (Maharani,dkk., 2016). Meningkatnya taraf hidup masyarakat, memicu adanya peningkatan kualitas standar pelayanan yang lebih efisien dan bermutu dalam membantu masyarakat untuk mendapatkan derajat kesehatan yang lebih optimal dan berkualitas dan mampu menciptakan suatu kepuasan terhadap pasien selaku pengguna jasa kesehatan. Pasien akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang dapat memenuhi semua kebutuhan dan keinginannya (Megawati, 2016).

Standar Pelayanan kefarmasian dapat dinilai sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Sedangkan 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 (Kementrian Kesehatan, 2016).

Pencapaian tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien pada mutu pelayanan kesehatan. Maka pasien akan memilih mutu layanan kesehatan yang berkualitas, terjangkau dan terjamin. Pasien atau dengan kata lain pasien adalah salah satu faktor terpenting dalam pencapaian tingkat kepuasan pada suatu pelayanan kesehatan (Isnindar, 2012).

Hasil penelitian yang disusun oleh Helni (2017) mendapatkan hasil bahwa responden sudah merasa puas terhadap mutu pelayanan apotek untuk kelima dimensi secara statistika yaitu aspek *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangibles* (bukti langsung). Secara statistik tidak ada perbedaan antara mutu pelayanan yang diberikan oleh apotek dengan harapan dari responden terhadap apotek.

Apotek Magetan menyediakan layanan kesehatan yang terintegrasi meliputi layanan farmasi (apotek) dan memiliki praktek dokter umum maupun spesialis. Apotek Magetan juga dapat melayani BPJS kesehatan sehingga semakin memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan optimal dan berkualitas.

Apotek Magetan tergolong apotek yang ramai pasien dan memiliki 1 orang apoteker, tenaga teknis kefarmasian sebanyak 2 orang dan tenaga umum sebanyak 6 orang. Hal ini membuat Apoteker/ TTK kewalahan untuk melayani resep sehingga berdampak pada lamanya waktu tunggu. Kendala lainnya adalah ketidakramahan apoteker/ TTK dalam melayani pasien yang menjadi hambatan dalam hal kepuasan pasien, cara apoteker/ TTK dalam

menyampaikan KIE (Komunikasi, Informasi dan Edukasi) karena ada beberapa TTK yang kurang paham tentang cara KIE yang benar karena keterbatasan ilmu dan hanya mengandalkan pengalaman bekerja di apotek sehingga beberapa pasien merasa kurang paham terhadap pelayanan KIE yang diberikan TTK, faktor penting lainnya kecukupan tempat duduk dan kenyamanan waktu tunggu pasien karena mengingat jumlah pasien pada hari Senin, Selasa dan Rabu meningkat. Selain itu dalam perkembangan zaman menyebabkan semakin banyak persaingan dalam mendirikan apotek tanpa memikirkan kepuasan pasien. Dari latar belakang yang telah diuraikan tersebut peneliti perlu mengetahui tingkat kepuasan pasien resep terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Magetan.

#### **B. Rumusan masalah**

Bagaimana tingkat kepuasan pasien resep terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Magetan pada periode April 2019?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien resep terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Magetan periode April 2019.

#### **D. Manfaat penelitian**

Dari hasil penelitian tersebut diharapkan dapat memberikan informasi tentang tingkat kepuasan pasien resep terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Magetan yang dapat berguna untuk meningkatkan mutu pelayanan resep yang akan diberikan kepada pasien.