BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas yang didukung fisik dan mental yang sehat, sehingga mampu berkompetisi secara optimal. Masyarakat menginginkan pelayanan yang baik dari apotek, keramahan dari pihak apotek serta ketanggapan, kemampuan dan kesungguhan para tenaga kefarmasian di apotek, dengan demikian pihak apotek harus selalu berusaha meningkatkan pelayanan obat tanpa resep kepada pasien. Pemenuhan harapan dan kebutuhan pasien digunakan sebagai patokan selama pemberian layanan dalam mewujudkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh (Pohan, 2007).

Pelayanan obat tanpa resep merupakan pelayanan kepada pasien yang dilakukan dengan cara pengobatan mandiri yang dikenal dengan istilah swamedikasi. Pengobatan sendiri atau swamedikasi adalah mengobati segala keluhan pada diri sendiri dengan obat-obat yang dibeli bebas di apotek atau toko obat atas inisiatif sendiri tanpa nasehat dokter (Tjay dan Rahardja, 1993). Tindakan pengobatan sendiri dibutuhkan penggunaan obat yang tepat atau rasional. Obat yang dipilih harus tepat dan benar cara penggunaannya seperti aturan pemakaian, cara pemberian, pengaturan dosis yang sesuai dengan pemakaiannya dan tetap waspada terhadap kemungkinan efek samping yang tidak diinginkan (Nurulita dan Siswanto, 2003).

Pasien akan merasa puas ditentukan oleh kenyataan apakah layanan yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, dengan menggunakan pandangan pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan). Pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan, kebutuhan pasien dan kurang kualitas akan membentuk suatu ketidakpuasan pada pasien. Pengaruh ketidakpuasan pasien diantaranya kualitas jasa dan layanan, sarana prasarana apotek, Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) serta kinerja tenaga kefarmasian. Beberapa pengaruh yang terkait sarana prasarana yaitu tempat layanan tunggu, tempat penerimaan, serta ruang penunjang lainnya. Berkaitan dengan pemberian Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) obat akan sangat terganggu akibat dari banyaknya pasien yang menebus obat sehingga pemberian KIE menjadi tidak maksimal (Fatmawaty, 2014).

Penelitian ini dilakukan di apotek K-24 Caruban karena belum ada penelitian terkait dengan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian yaitu pelayanan obat tanpa resep di apotek tersebut. Pada penelitian ini peneliti tertarik dengan tema penelitian tersebut dengan dasar beberapa masalah yang terjadi terkait dengan pelayanan sehingga perlu adanya dilakukan penelitian. Beberapa permasalahan diantaranya terkait kemampuan tenaga farmasi, terbatasnya pengetahuan pihak-pihak terkait tentang pelayanan obat di apotek, keramahan karyawan apotek serta kurang maksimal dalam Pelayanan obat tanpa resep, diantaranya kecepatan pelayanan, kelengkapan dan kewajaran harga obat dan kurang optimalnya pelayanan Penyampaian Informasi Obat (PIO) dan Konseling pada obat.

Hal ini menyebabkan pasien kurang memahami aturan pakai obat pada obat dan tidak adanya kesempatan konseling antara pasien dan Apoteker. Jika hal tersebut berlangsung secara terus menerus tanpa adanya solusi yang baik, maka dapat menyebabkan pindahnya pelanggan dari apotek K-24 Caruban ke apotek lainnya.

Berkaitan dengan hal tersebut, untuk mendapatkan pasien yang mempunyai kesetiaan pada suatu apotek, maka kepuasan pasien menjadi suatu hal yang penting untuk dikelola secara serius. Mengingat pentingnya masalah mengenai kualitas pelayanan obat tanpa resep, maka penyusun tertarik untuk menyusun karya ilmiah dalam bentuk Karya Tulis Ilmiah yang berjudul Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Tanpa Resep Oleh Tenaga Teknis Kefarmasian di Apotek K-24 Caruban.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang tersebut, rumusan masalah yang dapat diambil adalah bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan obat tanpa resep oleh Tenaga Teknis Kefarmasian di apotek K-24 Caruban?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian tersebut dapat dikemukakan mengenai tujuan dari penelitian yaitu mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat yang dilakukan oleh Tenaga Teknis Kefarmasian di apotek K-24 Caruban.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi sarana prasarana, Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE), kecepatan pelayanan dan keramahan Tenaga Teknis Kefarmasian di apotek K-24 Caruban. Sehingga penelitian ini dapat menjadi evaluasi jika ada pelayanan yang kurang memuaskan, agar pelayanan kefarmasian di apotek K-24 Caruban menjadi lebih baik dan berkualitas.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan obat tanpa resep di apotek dan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan obat tanpa resep di apotek K-24 Caruban.