

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu tempat pelayanan kesehatan di Indonesia adalah apotek. Apotek merupakan suatu sarana untuk melakukan pekerjaan kefarmasian dan sarana untuk penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat. Tugas dan fungsi apotek adalah tempat pengabdian apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan, sarana farmasi untuk melaksanakan peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran dan penyerahan obat, dan sarana penyalur perbekalan farmasi, termasuk obat yang diperlukan masyarakat, secara luas dan merata (KepMenKes, 2002). Salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang dilakukan di apotek yaitu pelayanan kefarmasian yang meliputi sarana prasarana, komunikasi informasi dan edukasi (KIE), kecepatan pelayanan obat, serta keramahan petugas Apotek.

Penelitian ini dilakukan di apotek wijaya kusuma Madiun karena belum ada penelitian terkait dengan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian yaitu pelayanan resep di apotek tersebut. Pada penelitian ini peneliti sangat tertarik dengan tema penelitian tersebut dengan dasar beberapa permasalahan yang terjadi terkait dengan pelayanan sehingga perlu adanya dilakukan penelitian. Beberapa permasalahan tersebut diantaranya terkait pemberian komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) yang mulai jarang dilakukan pada jam 17.00 WIB – 21.00 WIB, hal ini terjadi karena banyaknya pasien yang menebus resep sehingga pemberian KIE

menjadi tidak maksimal. Permasalahan lainnya yaitu terkait keramahan petugas saat proses penyerahan obat tidak bisa dilakukan dengan baik pada pukul 18.00 WIB – 21.00 WIB, akibat dari banyaknya pasien yang menebus obat. Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui apakah pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Wijaya Kusuma Madiun terutama pada pelayanan resep.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan resep pada dimensi kehandalan (komunikasi, informasi dan edukasi) yang diberikan di Apotek Wijaya Kusuma Madiun ?
2. Bagaimanakepuasan pasien terhadap pelayanan resep pada dimensi ketanggapan (kecepatan pelayanan) di Apotek Wijaya Kusuma Madiun ?
3. Bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayananresep pada dimensi keramahan petugas di Apotek Wijaya Kusuma Madiun ?

C. Batasan Masalah

Laporan karya tulis ilmiah ini dibatasi dengan pelayanan kefarmasian terutama pelayanan resep di Apotek Wijaya Kusuma Madiun dengan dimensi ketanggapan (kecepatan pelayanan), keramahan, dan kehandalan(komunikasi, informasi dan edukasi) .

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan resep pada dimensi kehandalan (komunikasi, informasi dan edukasi) yang diberikan di Apotek Wijaya Kusuma Madiun
2. Untuk menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan resep pada dimensi ketanggapan(kecepatan pelayanan) di Apotek Wijaya Kusuma Madiun
3. Untuk menentukan kepuasan pasien terhadap pelayan resep pada dimensi keramahan petugas di Apotek Wijaya Kusuma Madiun

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan peneliti mendapatkan hasil dan pengalaman penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan resep pada dimensi kehandalan (komunikasi, informasi dan edukasi), ketanggapan (kecepatan pelayanan), dan keramahan petugas di Apotek Wijaya Kusuma Madiun.

2. Manfaat bagi Tempat Penelitian

Penelitian ini dapat menjadi evaluasi jika ada pelayanan yang kurang memuaskan, agar pelayanan resep di Apotek Wijaya Kusuma Madiun menjadi lebih baik dan berkualitas.

3. Manfaat bagi Masyarakat

Sebagai referensi atau titik tolak ilmu tambahan bila diadakan penelitian lebih lanjut khususnya bagi pihak lain yang ingin mempelajari mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan resep terhadap kepuasan pasien.