

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan hal yang penting bagi umat manusia. Sebab, kesehatan merupakan salah satu unsur yang menunjang kualitas hidup manusia. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas hidup manusia adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016, menyatakan bahwa terdapat jenis fasilitas pelayanan kesehatan yang banyak ditemui oleh masyarakat antara lain adalah apotek (Depkes RI, 2016).

Apotek adalah sarana tempat dilakukan pelayanan jasa berupa praktek kefarmasian serta penyaluran perbekalan farmasi oleh apoteker kepada masyarakat (Putri & Kautsar, 2018). Maksud dari pekerjaan kefarmasian diantaranya pengadaan obat penyimpanan obat, pembuatan sediaan obat, peracikan, penyaluran dan penyerahan perbekalan farmasi serta memberikan informasi kepada masyarakat mengenai perbekalan kefarmasian yang terdiri dari obat, bahan obat, obat tradisional, alat kesehatan dan kosmetik. Dikarenakan apotek menjadi tempat rujukan pertama oleh masyarakat untuk berobat.

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Musdalipah *et al.*, 2017). Peran apoteker sangat penting dalam menjalankan pelayanan kefarmasian sesuai dengan standar yang tidak sekedar berorientasi pada drug oriented tetapi juga *patient oriented*. Kurangnya kesadaran apoteker untuk melakukan pelayanan kefarmasian dengan baik terutama dalam konseling obat dapat mempengaruhi rendahnya pengetahuan pasien tentang penyakit dan terapi obat yang didapat dan juga dapat mempengaruhi perilaku pasien dalam ketidakpatuhan mengkonsumsi obat dan kualitas hidup pasien rata-rata 53,3% yang berarti pasien kurang

puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh tenaga kefarmasian di Apotek Kota Tegal. Penelitian yang dilakukan oleh Mardiana, *et al.*, 2017 menunjukkan bahwa hasil survei pada tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan apotek di wilayah kabupaten Purwakarta, Jawa Barat selama masa pandemi Covid-19, diperoleh data dengan persentase nilai rata-rata 51,32%, sehingga tingkat kepuasan pasien masuk dalam kategori sedang.

Pelayanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor untuk mengevaluasi kepuasan pasien. Kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan pelanggan sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi. Ini adalah temuan bahwa keunggulan barang atau jasa atau barang atau jasa itu sendiri, memberikan suatu tingkat kenyamanan dalam memenuhi persyaratan, termasuk persyaratan yang berada dibawah atau diatas ekspektasi pelanggan (Irawan H, 2019). Indikator pelayanan kefarmasian untuk mengevaluasi kepuasan pasien meliputi penampilan apotek, kepuasan konsumen dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke apotek yang sama. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pasien adalah persepsi mengenai kualitas jasa yang berfokus pada 5 dimensi, yaitu kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), keyakinan (*Assurance*), empati (*Empathy*) dan penampilan (*Tangibles*) (Yunita *et al.*, 2022). Kehandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan petugas farmasi untuk melakukan pelayanan sesuai waktu yang telah ditetapkan, secara cepat, tepat dan memuaskan dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien pada saat berkunjung di Apotek Rido Farma, Tangerang Selatan (Yunita *et al.*, 2022).

Pelayanan kefarmasian apotek diperlukan oleh masyarakat untuk memberikan jaminan pengobatan rasional (efektif, aman, tersedia, dan biaya terjangkau). Selain itu juga diperlukan pelayanan yang berkualitas agar dapat memuaskan masyarakat sebagai konsumen. Mutu kualitas pelayanan kefarmasian dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan

dan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan. Dengan kata lain kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan yang dipandang dari kepentingan pelanggan, dalam konteks kepuasan pasien merupakan perkiraan atau keyakinan tentang apa yang akan diterimanya (Suprasetya *et al.*, 2020).

Studi pendahuluan telah penulis lakukan di Apotek Rido Farma Tangerang Selatan, rata-rata data kunjungan pasien yang melakukan pelayanan kefarmasian sebanyak 60 pengunjung setiap harinya. Hasil observasi awal yang dilakukan dengan kuesioner yang telah diisi oleh 20 orang pengunjung terdapat 50% menyatakan pelayanan kurang ramah oleh petugas farmasi sehingga masuk dalam kategori tidak puas, 24% menyatakan kurang lengkap dalam memberikan informasi obat sehingga masuk dalam kategori sangat tidak puas, dan 33% menyatakan pelayanan terlalu lama masuk dalam kategori sangat tidak puas. Apotek Rido Farma Tangerang Selatan belum pernah ada penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian sebelumnya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka perlu adanya penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Rido Farma Tangerang Selatan, sehingga dapat menjadi tolak ukur bagi petugas apotek untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan kepada pasien yang mendapat pelayanan kefarmasian.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

- a. Bagaimana karakteristik demografi (Usia, Jenis kelamin, Pendidikan, Pekerjaan) pelanggan di Apotek Rido Farma Tangerang Selatan?
- b. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pelanggan diukur dari lima dimensi (Keandalan, Respons, Keyakinan, Empati, dan Penampilan) di Apotek Rido Farma Tangerang Selatan?

- c. Bagaimana hubungan karakteristik responden terhadap tingkat kepuasan di Apotek Rido Farma Tangerang Selatan?

1.3. Tujuan

Berdasarkan tujuan masalah di atas, maka tujuan peneliti sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui karakteristik demografi (Usia, Jenis kelamin, Pendidikan, Pekerjaan) pelanggan di Apotek Rido Farma Tangerang Selatan
- b. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelanggan diukur dari lima dimensi (Kehandalan, Respons, Keyakinan, Empati, dan Penampilan) di Apotek Rido Farma Tangerang Selatan
- c. Untuk mengetahui hubungan karakteristik responden terhadap tingkat kepuasan di Apotek Rido Farma Tangerang Selatan

1.4. Manfaat

1.4.1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk:

- a. Dasar referensi dalam penelitian selanjutnya atau penelitian sejenis.
- b. Meningkatkan kemampuan dalam penyusunan karya ilmiah.
- c. Meningkatkan kemampuan dalam mengaplikasikan ilmu yang didapat selama perkuliahan.

1.4.2. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat menambah literatur bagi perpustakaan dan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa sebagai dasar untuk melakukan penelitian berikutnya.