

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sarana pelayanan dalam praktik kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker disebut apotek. Pelayanan dilakukan secara langsung dengan penuh tanggungjawab terhadap hal yang sedia memberikan peningkatan kualitas hidup pasien secara penuh (Kemenkes, 2016). Sudut pandang pelayanan kesehatan kefarmasian berubah, yang sebelumnya *drug oriented* berganti *patient oriented*. Peran apoteker dengan menerapkan sikap pelayanan kefarmasian yang fokus dalam menambah pengetahuan, keterampilan, dan perilaku dalam melakukan komunikasi dengan pasien (Depkes, 2014).

Masyarakat membutuhkan pelayanan kefarmasian di apotek sebagai pedoman kualitas pengobatan yang rasional (aman, efektif, serta tersedia hingga terjangkau baik). Selain itu, pelayanan yang berkualitas juga dibutuhkan untuk memuaskan masyarakat sebagai pasien. Kepuasan pasien menjadi mutu pelayanan terhadap kefarmasian, juga sebagai tanggapan profesional, pelayanan kefarmasian juga diberikan sebagai salah satu faktoritas untuk mengukur kepuasan pasien meliputi *Tangible, Responsiveness, Assurance, Empathy & Reliability* (Lailatul Badriya, 2021).

Berdasarkan penelitian Akhmad (2019), menghasilkan tingkat kepuasan konsumen apotek terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Kecamatan Sukarame kurang puas. Sebanyak 167 responden, 58,08% (97) pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh apotek. Menurut Megawati and Antari (2017) menghasilkan indikator presentase *tangible* 53,33% dengan klasifikasi cukup puas, *responsiveness* 28,80% dengan klasifikasi tidak puas, *assurance* dengan prosentase 65,88% dengan klasifikasi cukup puas, *empathy* 56,23% dengan klasifikasi cukup puas, dan *reliability* 45,33%. Klasifikasi kurang puas disimpulkan bahwa pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah klungkung adalah kurang puas. Berdasarkan hal tersebut yang

membuat peneliti berminat untuk menelaah tingkat kepuasan pasien kait pelayanan kefarmasian di apotek pasiraman.

Berdasarkan studi pendahuluan di apotek pasiraman yang berada di wilayah kecamatan pekuncen rata-rata kunjungan 70-80 pasien perharinya. Apotek pasiraman belum pernah dilakukan penelitian sebelumnya terkait dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kerfarmasian. Apotek pasiraman termasuk apotek dengan kunjungan pasien terbanyak di Kecamatan Pekuncen dan setelah melakukan pra-penelitian menemukan bahwa ada banyak pasien yang tidak puas dengan penanganan yang ada di Apotek Pasiraman sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Pasiraman Kecamatan Pekuncen.

## **B. Rumuesan Masalah**

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap aktivitas pelayanan kefarmasian di Apotek Pasiraman Kecamatan Pekuncen meliputi *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible* ?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk menegetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi klinik di Apotek Pasiraman Kecamatan Pekuncen.

### **2. Tujuan Khusus**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi klinik di Apotek Pasiraman Kecamatan Pekuncen pada kualitas pelayanan 5 dimensi yaitu : *Tangible, Assurance, Reliability, Responsiveness, Empathy*.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **a. Bagi Apotek**

Dapat memperbaiki pelayanan kefarmasian agar optimal.

### **b. Bagi Peneliti**

Menambah pengetahuan dan pengalaman mengenai aktivitas layanan

kefarmasian di Apotek Pasiraman Kecamatan Pekuncen.

c. Bagi Institusi Pendidikan

Dapat menjadikan referensi penelitian selanjutnya dalam bidang farmasi komunitas.

d. Bagi pasien

Meningkatkan pemahaman terkait pelayanan kefarmasian dan dijadikan tempat menyampaikan harapan.

### E. Penelitian Terdahulu

Penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi klinik di apotek pasiraman kecamatan pekuncen belum pernah dilakukan. Tujuan dari penelitian yakni untuk membandingkan dengan acuan. Beberapa penelitian terkait dengan tingkat kepuasan yang sudah dilakukan, berikut :

**Tabel nomor 1.1 Penelitian Sebelumnya**

No	Nama dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil	Perbedaan
1.	(Akhmad <i>et al.</i> , 2019)	Tingkat kepuasan konsumen apotek terhadap pelayanan kefarmasian di apotek kecamatan sukrame	hasil penelitian terdahulu dari analisis deskriptif kategori nilai rerata skor kuesioner pasien, secara keseluruhan diperoleh bahwa dari total 167 pasien yang ikut serta sebagai responden, 58,08% (97) pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh apotek tempat pasien membeli obat	Waktu dan tempat
2.	(Narulita and Agus Santoso, 2021)	Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian DI Apotek Kimia Farma 36 Ijen	Hasil perhitungan dengan metode <i>SERVQUAL</i> menunjukkan nilai gap yang negatif, karena skor kinerja berada di bawah harapan pasien. Hal ini berarti pasien merasa tidak puas karena harapannya tidak terpenuhi Dengan demikian pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen	Waktu dan tempat
3.	(Megawati and	Tingkat kepuasan	Dari hasil perhitungan	Waktu dan

Antari, 2017) pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung Tahun 2016 dan analisa data, pada masing-masing indikator diperoleh prosentase sebagai berikut : *tangible* 53,33% dengan klasifikasi cukup puas, *responsiveness* 28,80% dengan klasifikasi tidak puas, *assurance* dengan presentase 65,88% dengan klasifikasi cukup puas, *empathy* 56,23% dengan klasifikasi cukup puas, dan *reliability* 45,33% dengan klasifikasi kurang puas. Disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah klungkung adalah kurang puas.

---