

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, tingkat kesadaran masyarakat semakin tinggi, bahwa dalam kehidupan yang menjadi aset utama adalah kesehatan, sehingga kebutuhan akan sarana kesehatan juga semakin meningkat (Musa, 2013). Aspek penting untuk kesejahteraan masyarakat dalam sistem ekonomi dan pengembangan sistem social di masyarakat adalah perlindungan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang bersifat kuratif dan preventif sebagai upaya peningkatan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen terhadap pelayanan kesehatan. Paradigma fasilitas kesehatan bagi masyarakat telah berubah dari sebuah kebutuhan menjadi sebuah pilihan. Keberagaman dan kemudahan akses kesehatan menjadikan masyarakat dapat memilih fasilitas kesehatan yang dapat memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas (Kemenkes, 2014).

Salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan adalah apotek. Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker. Salah satu tugas dan fungsi apotek menurut Keputusan

Menteri Kesehatan nomor 1332 adalah sarana farmasi untuk melaksanakan peracikan, perubahan bentuk, pencampuran dan penyerahan obat serta sarana penyalur obat yang dibutuhkan oleh masyarakat secara merata (Depkes, 2002). Pelayanan kefarmasian di apotek yang awalnya hanya focus terhadap obat sebagai komoditi farmasi menjadi pelayanan yang komprehensif bagi pasien sebagai konsumen apotek guna meningkatkan kualitas hidup (Diarti, 2014).

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 (PP 51, 2009). Perkembangan zaman membuat semakin banyak persaingan dalam bisnis perapotekan mengakibatkan apotek berlomba untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian. Mutu pelayanan kesehatan seperti di apotek bergantung pada kebutuhan dan tuntutan konsumen yang berkaitan dengan kepuasan (Ingerani, 2002). Pelayanan yang bermutu selain berdasarkan kepuasan konsumen juga harus sesuai dengan standar pelayanan dan kode etik keprofesian (Handayani, 2009). Kepuasan yang terkait dengan mutu pelayanan adalah segala yang dipersepsikan oleh pasien sebagai mutu. Mutu merupakan kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Arab, 2012).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “ Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Rejoasri Farma Malang “.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dalam pelayanan kefarmasian di Apotek Rejoasri Farma Malang.

1.3.2 Tujuan Khusus

Untuk mengetahui tingkat kepuasan yang merupakan salah satu dimensi dalam kepuasan pelayanan kefarmasian yaitu :

1. *Tangibles*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Empathy*

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan untuk memperbaiki tingkat kepuasan terhadap Apotek Rejoasri Farma Malang.

2. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian – penelitian yang akan datang dalam konteks permasalahan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian.



