

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

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 (Akhmad *et al.*, 2019). Tuntutan konsumen akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan pelayanan yang berorientasi pada produk obat, menjadi pelayanan yang berorientasi pada pasien (Latifah, *et al.*, 2016). Dampak dari tidak dilaksanakannya kegiatan pelayanan kefarmasian yang baik adalah dapat terjadi kesalahan pengobatan (*medication error*) dalam proses pelayanan (Utami and Cholish, 2019).

Salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan adalah apotek. Apotek. Keberlangsungan bisnis apotek salah satunya ditentukan oleh faktor kepuasan pasien. Kepuasan konsumen berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan (Yulia, *et al.*, 2016). Kepuasan pasien menggunakan jasa apotek merupakan cerminan hasil dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di apotek. Pelayanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor yang menarik minat konsumen terhadap pembelian obat di apotek (Sari, *et al.*, 2017).

Hasil penelitian sebelumnya menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien hasil penelitian sebelumnya mengatakan bahwa kepuasan pasien untuk kualitas pelayanan apotek di Kota Depok adalah dalam kategori 'cukup' tapi masih di bawah kategori 'puas' (Yulia, *et al.*, 2016)

Apotek Sawojajar Mas merupakan apotek swasta yang dimiliki oleh perseorangan yang terletak di Jalan Raya Sawojajar, Kecamatan Kedung Kandang, Kota Malang. Apotek Sawojajar Mas melayani penjualan obat bebas, obat bebas terbatas, dan obat dengan resep dokter. Sebelumnya belum ada penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di apotek tersebut.

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Apotek Sawojajar Mas mengenai “Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kearmasian di Apotek Sawojajar Mas”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang tersebut yaitu :

- Bagaimana tingkat kepuasan Pasien terhadap pelayanan farmasi di Apotek Sawojajar Mas Kota Malang ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi yang diberikan oleh Apotek Sawojajar Mas Kota Malang.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1. Bagi Apotek

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan yang positif kepada pihak apotek mengenai kepuasan pasien terhadap di Apotek Sawojajar Mas Kota Malang.

### 2. Bagi Responden

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dan bahan masukan bagi pasien agar lebih kritis dalam memperoleh pelayanan di Apotek.

### 3. Bagi Ilmu Kefarmasian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi tenaga kefarmasian dalam menjalankan tugasnya

### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan tambahan kepustakaan dalam khasana ilmu bidang kesehatan dan sebagai bahan perbandingan penelitian selanjutnya.