

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian seperti yang tertera pada PermenKes No 35 Tahun 2014 dibagi menjadi dua (2) kegiatan yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, serta bahan medis habis pakai, dan pelayanan farmasi klinik. Pelayanan manajerial mencakup perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pengendalian, pencatatan dan pelaporan. Adapun pelayanan farmasi klinik ialah bagian dari pelayanan kefarmasian yang langsung serta bertanggung jawab pada pasien berkaitan dengan sediaan farmasi, alat kesehatan, serta bahan medis habis pakai dengan maksud mencapai hasil yang sempurna untuk menaikkan kualitas hidup pasien. (PerMenKes No 35 Tahun 2014)

Kesejahteraan masyarakat adalah aspek penting dalam sistem ekonomi dan pengembangan sistem sosial pada masyarakat yaitu perlindungan kesehatan oleh pemerintah. Masyarakat menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan agar memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang bersifat kuratif dan preventif dalam bentuk upaya peningkatan kualitas hidup serta memberikan

kesan kepuasan bagi konsumen terhadap pelayanan kesehatan. (Akhmad dan Adliani 2019)

Apotek sebagai salah satu sarana layanan kefarmasian tempat dilakukannya praktik kefarmasian oleh apoteker untuk mendapatkan informasi mengenai obat. Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi pada pasien, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kerasionalan penggunaan obat dengan pelaksanaan pelayanan menyeluruh yang dilakukan oleh tenaga farmasi. (Broto, 2020)

Kepuasan pasien merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan yang dilakukan. Kepuasan didapatkan dari evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya. Pasien menuntut mutu pelayanan kefarmasian yang mengharuskan adanya perubahan pelayanan yang berorientasi dari produk obat menjadi berorientasi pada pasien. Mutu pelayanan yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen terhadap jasa disebut dengan istilah *Servqual* (*Service and Quality*). Lima dimensi *Servqual* yang perlu diperhatikan dalam mengukur kepuasan yaitu: dimensi keandalan pelayanan (*reliability*), dimensi ketanggapan pelayanan (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi empati (*empathy*), dan dimensi berwujud (*tangible*). (Setyono et al., 2022)

Penelitian dari (Al-Arifi, 2012) apotek komunitas di Riyadh, Arab Saudi sebanyak 71% responden yakin bahwa apoteker komunitas tersedia ditempat kerja sementara hanya 37% responden yang

menganggap apoteker sebagai penjual belaka. Sekitar 38% memastikan konseling *sou moto* oleh apoteker, 35% melaporkan apoteker berperan aktif dalam kepatuhan mereka terhadap pengobatan, 43% mengakui peran apoteker dalam memecahkan masalah terkait pengobatan, 34% menganggap apoteker sebagai penyedia kesadaran kesehatan.

Tingkat kepuasan adalah tingkat perasaan pasien setelah membandingkan antara kinerja dan hasil yang dirasakan suatu pelayanan. Suatu kualitas dari pelayanan kesehatan berkaitan dengan kepuasan pengguna jasa kesehatan (Akhmad & Adliani, 2019). Kenyataannya pelayanan kefarmasian di Apotek daerah Tasikmalaya masih belum maksimal dengan ditandai dengan 58,08% (97) pasien tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan (Akhmad & Adliani, 2019). Namun di beberapa Apotek di Yogyakarta mutu pelayanan telah mencapai kategori sangat baik yaitu 82,77% (Sinaga & Leswana, 2022).

Apotek Kimia Farma Lawang terletak di Jl. Dr. Wahidin Lawang merupakan salah satu jaringan apotek dibawah naungan PT. Kimia Farma Tbk. Apotek Kimia Lawang memberikan layanan kesehatan dengan layanan obat resep tunai atau kredit, obat non resep, alat kesehatan, bahan habis pakai dengan kelengkapan layanan kesehatan. Apotek Kimia Farma dioperasikan dengan standar *Good Pharmacy Practice* (GPP) dan dikembangkan secara retail modern sesuai standar internasional dari *International Pharmaceutical*

*Federation* (IPF). Apotek Kimia Farma Lawang memiliki lokasi yang sangat strategis yaitu dekat dengan rumah sakit dan perumahan warga. Lokasi apotek yang cukup strategis, maka banyak pasien yang melakukan pembelian di apotek tersebut.

Survei kepuasan pasien harus dilakukan secara teratur dan berkala, hal ini disebabkan karena harapan terkait kepuasan akan layanan yang didapatkan selalu meningkat seiring dengan berjalannya waktu. Selain itu, kepuasan pasien juga akan memberikan dampak positif terhadap loyalitas, sehingga akan berpengaruh terhadap nilai omset dan jumlah kunjungan (Siswadi, et al 2018). Survei kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh Kimia Farma Apotek (KFA) secara serentak dan berkala sesuai dengan ketentuan operasional perusahaan, namun hasil survei tersebut tidak dapat diakses oleh Apotek Kimia Farma Lawang. Oleh karena itu, untuk menjaga kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Lawang, penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Apotek Kimia Farma Lawang Kota Malang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Lawang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Lawang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi Penentu Kebijakan**

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan agar pemerintah lebih memperhatikan pelayanan kefarmasian di apotek.

### **1.4.2 Bagi Responden**

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan untuk meningkatkan pengetahuan dalam menciptakan pelayanan kefarmasian yang lebih baik

### **1.4.3 Bagi Ilmu Kefarmasian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Lawang

### **1.4.4 Bagi Peneliti Selanjutnya**

Hasil penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dan sebagai referensi untuk melakukan penelitian tingkat kepuasan pasien di apotek