

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan faktor mutlak yang harus dibutuhkan oleh masyarakat, yang bisa menjadi tolak ukur suatu penyediaan jasa pelayanan kesehatan sejauh mana bisa memberikan suatu pelayanan yang bisa mencapai rentang nilai kepuasan dari masyarakat atau pasien. Selain itu, pasien baru akan merasa puas apabila kinerja suatu layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan pasien akan timbul apabila kinerja pelayanannya tidak sesuai dengan harapannya. Dari penjelasan itulah suatu kepuasan dari pasien bisa diartikan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan,2006).

Salah satu faktor untuk analisis kepuasan pasien, erat hubungannya dengan suatu kinerja, yaitu proses yang dilakukan dan hasil yang dicapai oleh suatu organisasi dalam menyediakan produk dalam bentuk jasa pelayanan atau barang kepada pelanggan. Dalam hal ini memerlukan suatu variabel yang dapat digunakan untuk mengevaluasi keadaan atau status dan memungkinkan dilakukan pengukuran terhadap perubahan yang terjadi dari waktu ke waktu atau tolak ukur prestasi kuantitatif/kualitatif yang di gunakan untuk mengukur terjadinya perubahan terhadap besaran target atau standart yang telah ditetapkan sebelumnya, atau yang disebut indicator kinerja(DepKes,2008).

Sejauh mana kualitas dan profesionalis dari apotik dalam melayani resep dari pasien, baik itu resep obat jadi maupun resep obat racikan. Standart pelayanan minimal di apotik yang dituangkan dalam Permenkes NO 73 /MENKES/SK/IX/2016 sudah memberikan rentang standar waktu untuk resep tersebut, yaitu ≤ 30 menit untuk resep jadi dan ≤ 60 menit untuk resep obat racikan (Depkes2008). Untuk pasien diharapkan dengan

adanya standar waktu dalam kecepatan pembuatan resep tersebut bisa meningkatkan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien tersebut. Selain itu kepuasan pasien bisa dilihat dari fasilitas pelayanan kesehatan yaitu suatu alat dan atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh masyarakat (Depkes, 2010). Apotik merupakan salah satu penyedia layanan kesehatan yang bersaing dengan penyedia-penyedia kesehatan yang lain, dalam hal ini analisis tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan karena untuk menilai kinerja pelayanan yang diberikan apotik sebagai penyedia jasa. Persaingan yang terjadi di apotik tidak hanya dari sisi teknologi pemeriksaan, akan tetapi persaingan yang lebih berat yaitu persaingan dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pihak apotik selaku penyedia jasa dituntut memberikan pelayanan yang lebih baik untuk mencapai kepuasan pasien di apotik. Salah satu aspek yang perlu ditingkatkan kualitasnya adalah aspek pelayanan dibidang farmasi.

Pelayanan kefarmasiaan di apotik merupakan bagian yang tidak terpisahkan terhadap pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik. Pelayanan kefarmasiaan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah terkait obat. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasiaan, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk. Menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien dengan filosofi pelayanan kefarmasiaan (Permenkes RI Nomor 73 Tahun 2016 tentang standart pelayanan kefarmasiaan di apotik).

Dengan perkembangan dan adanya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang komprehensif dapat menjadi peluang sekaligus merupakan tantangan bagi apoteker untuk meningkatkan kompetensinya.

Apoteker yang bekerja di apotik dituntut untuk merealisasikan perluasan paradigma pelayanan kefarmasian dari orientasi produk menjadi orientasi pasien untuk itu kompetensi apoteker perlu ditingkatkan secara kontiniu agar perubahan paradigma tersebut dapat diimplementasikan sehingga dalam rangka mencapai keberhasilan pelaksanaanstandart pelayanan kefarmasiaan di apotik diperlukan komitmen, kerjasama dan koordinasi yang lebih baik antara organisasi profesi serta seluh pihak terkait.

1.2 Perumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di apotik Indah Farma ?

1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian ini penulis hanya ingin mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotik INDAH FARMA dengan menggunakan kuesioner yang telah disusun oleh peneliti.

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayaanan pasien di Apotik Indah Farma.

1.4.2 Tujuan Khusus

- 1) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotik Indah Farma berdasarkan dimensi kehandalan (*Reliability*)
- 2) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasiaan di Apotik Indah Farma berdasarkan dimensi ketanggapan (*Responsiveness*)
- 3) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasiaan di Apotik Indah Farma berdasarkan dimensi empati (*Emphaty*)

- 4) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotik Indah Farma berdasarkan dimensi bukti fisik (*Tangible*).

1.5 Manfaat Penelitian

- 1) Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya tentang tingkat kepuasan pasien di Apotik Indah Farma.
- 2) Sebagai masukan untuk meningkatkan pelayanan di Apotik.