

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan konsumen sangat bergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi (Priyoto, 2014)

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap aparat petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat dari jurusan pelayanan itu sendiri (Kurniati, 2013 dalam Herlinda).

Standar pelayanan kefarmasian di Apotek diatur dalam PMK (Peraturan Menteri Kesehatan) No. 73 Tahun 2016 yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan. Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Pelayanan farmasi ini dikelola oleh instalasi farmasi dibawah pimpinan seorang apoteker yang bertanggung jawab kepada Apotek. Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta meningkatnya harapan konsumen akan pelayanan yang lebih baik, telah terjadi perubahan orientasi pelayanan farmasi di apotek yang semula berorientasi pada produk menjadi berorientasi pada pasien (Permenkes, 2016).

Apotek Ganda Farma merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat di kota Medan, yang memberikan pelayanan kesehatan pada pasien umum. Pada survey pendahuluan dan dari data rekaman resep diketahui bahwa

setiap bulan resep yang dilayani Apotek Ganda Farmacukup banyak. Jumlah kunjungan pasien pada Apotek Ganda Farma per hari lebih kurang 100 pasien.

Dengan demikian jumlah resep yang dilayani oleh 2 TTK dan 1 Apoteker perhari adalah 100 resep. Sehingga pasien dalam jumlah besar tiba di Apotek dalam jangka bersamaan mengakibatkan proses pengerjaan resep berjalan lambat. Disamping itu persediaan obat di Apotek kurang memenuhi kebutuhan pasien sehingga obat sering diganti dengan obat jenis yang lainnya. Oleh karena jumlah pasien yang banyak tiap harinya dengan jumlah pekerja Apotek sebanyak 3 orang akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh para petugas kefarmasian di Apotek kepada pasien, maka penting untuk melihat seberapa besar gambaran pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien di Apotek Ganda Farma.

Oleh karena itu, pada penelitian ini peneliti merasa tertarik ingin mengetahui tentang sejauh mana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Ganda Farma.

1.2 Perumusan Masalah

Bagaimanakah gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Ganda Farma.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Ganda Farma

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Ganda Farma yang dilihat dari ketanggapan (responsiveness)
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Ganda Farma yang dilihat dari kehandalan (reliability)
- c. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien dilihat dari jaminan (assurance)

- d. Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Ganda Farma yang dilihat dari empati (*emphaty*)
- e. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Ganda Farma yang dilihat dari bukti fisik(*tangibles*)

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Sebagai bahan masukan bagi Apotek Ganda Farma untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Ganda Farma
- b. Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Ganda Farma