

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker. Berkaitan dengan hal itu, arti dari pelayanan kefarmasian adalah pelayanan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi, bertujuan untuk mencapai hasil yang jelas guna meningkatkan kualitas hidup pasien (Permenkes, 2016). Masyarakat membutuhkan pelayanan kefarmasian untuk menjamin pengobatan yang rasional (efektif, aman, tersedia, dan terjangkau). Selain itu juga diperlukan pelayanan yang berkualitas agar dapat memuaskan masyarakat sebagai konsumen.

Tugas dan fungsi apotek yaitu diantaranya sebagai tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan, Sebagai sarana farmasi tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian, Sarana yang digunakan untuk memproduksi dan distribusi sediaan antara lain obat, bahan obat, obat tradisional, kosmetika, sebagai sarana pelayanan informasi obat dan perbekalan farmasi lainnya kepada tenaga kesehatan lainnya dan masyarakat, termasuk pengamatan dan pelaporan mengenai khasiat, keamanan, bahaya dan mutu obat (Permenkes, 2016).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek terdapat 9 pelayanan farmasi klinik yang harus dilaksanakan yaitu pengkajian dan pelayanan resep, pelayanan informasi obat (PIO), konseling, dispensing, pelayanan kefarmasian dirumah (*Home Pharmacy Care*), Pemantauan Terapi Obat (PTO), dan Monitoring Efek Samping Obat (MESO).

Pelayanan informasi obat hendaknya dapat memberikan pemahaman kepada individu-individu yang berkepentingan tentang berbagai hal yang diperlukan untuk menjalani suatu tugas atau kegiatan. Untuk menentukan arah suatu tujuan atau rencana yang dikehendaki pemberian informasi obat memiliki peran penting dalam rangka memperbaiki kualitas hidup pasien dan menyediakan pelayanan bermutu bagi pasien.

Kepuasan adalah tingkat kinerja yang dirasakan seseorang dibandingkan dengan kinerja yang di terima dan diharapkan dari suatu produk atau jasa. Salah satu metode pengukuran kepuasan yang banyak digunakan adalah metode *SERQUAL* (*Service Quality*) dengan melakukan survey evaluasi secara menyeluruh (Mas'ud, 2009). Kepuasan dalam menggunakan pelayanan kefarmasian merupakan sikap pasien dalam proses mengetahui penggunaan obat yang benar atau membeli produk untuk menentukan arah dan tujuan akhir (Alfinasari, 2010). Karena itu kepuasan pasien menggunakan jasa apotek dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk mengukur keberhasilan suatu Apotek.

Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2018). Ada beberapa dimensi

yang digunakan untuk melihat kepuasan pasien yaitu *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (kehandalan), *emphaty* (empati), *assurance* (jaminan) dan *tangible* (bukti langsung) (Kotler, 2009).

Penelitian yang telah dilakukan (Khoirin, 2022) menyebutkan bahwa adanya hubungan antara pelayanan informasi obat dan kepuasan responden, semakin baik informasi obat yang diberikan oleh petugas kefarmasian maka akan semakin meningkatkan kepuasan pasien, walaupun demikian petugas kefarmasian juga bisa dipengaruhi oleh fasilitas yang diberikan seperti ruang tunggu yang nyaman, kursinya cukup dan petugas kefarmasiannya memadai.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian yang dilakukan oleh Dalili dkk, 2019. Diperoleh hasil presentase tertinggi yaitu dimensi empati dengan presentase kepuasan 87,83% yang artinya empati berpengaruh pada kepuasan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Ritawany, 2022 diperoleh hasil dalam kategori sangat puas dengan presentase jawaban responden sebesar 82,93%. Penelitian lain juga telah dilakukan oleh Badriyah, Lailatul, 2021 di peroleh hasil kriteria kepuasan dengan presentase skor 73,2%.

Dari studi pendahuluan yang telah dilakukan pada bulan mei 2023 dengan 10 pasien di Apotek Amanah Farma Karanganom didapatkan hasil bahwa 6 orang pasien merasa kurang puas karena ketidakterediaan beberapa obat yang dicari oleh pasien, 2 orang pasien mengatakan kurang puas karena dalam penyampaian informasi obat yang kurang dipahami, dan 2 orang mengatakan kurang puas karena fasilitas apotek yang belum memadai.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Informasi Obat di Apotek Amanah Farma melalui kuesioner. Manfaat penelitian yang diharapkan adalah hasil penelitian ini dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan apotek agar pasien atau konsumen mendapat pelayanan yang bermutu sehingga dapat mendapatkan pelayanan yang bermutu sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu “Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di apotek Amanah Farma?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Apotek Amanah Farma.

2. Tujuan khusus

a. Meningkatkan kepuasan pasien berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*)

b. Meningkatkan kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan pelayanan (*reliability*)

c. Meningkatkan kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati (*empathy*)

- d. Meningkatkan kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*)
- e. Meningkatkan kepuasan pasien berdasarkan dimensi berwujud (*tangible*)

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti
 - a. Untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan selama proses perkuliahan di jurusan Farmasi Universitas Muhammadiyah Klaten.
 - b. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pelayanan akan mempengaruhi kepuasan pasien.
2. Bagi institusi
 - a. Bagi Universitas Muhammadiyah Klaten
Untuk menambah sumber dan pengetahuan informasi di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Klaten
 - b. Bagi Apotek Amanah Farma
Sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan di Apotek Amanah Farma
3. Bagi masyarakat
Sebagai pengetahuan bagi masyarakat tentang bagaimana proses pelayanan kefarmasian yang baik.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Amanah Farma belum pernah diteliti, adapun penelitian yang sudah ada yaitu :

1. Penelitian (Akhmad, 2019) dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Apotek terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame”. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan yaitu teknik *accidental sampling* dan pengambilan data dibuat dengan model *Servqual*. Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini adalah 58,08% pasien apotek di Kecamatan Sukarame tidak puas terhadap pelayanan apotek yang didapatkan. Berdasarkan Lima dimensi pelayanan yang diukur dalam penelitian ini, tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi *empathy* dengan presentase 87,83%.
2. Penelitian (Badriyah, 2021) dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Bareng Kota Malang”. Dalam penelitian ini hasil yang didapatkan meliputi penampilan apotek 83,81%, keramahan petugas 83,81%, pelayanan informasi obat 79,83%, ketersediaan obat 81,05%, dan kecepatan pelayanan 84,16%. Sehingga secara keseluruhan kepuasan pasien di Apotek Bareng Kota Malang tergolong sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian dengan menunjukkan kriteria puas dengan presentase skor 73,2%

3. Penelitian (Ritawany, 2022) dengan judul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek X”. Dalam penelitian ini metode yang di gunakan yaitu *Cross Sectional* dan teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini dengan rata-rata 82,92% yang artinya pasien sangat puas dengan pelayanan kefarmasian du Apotek X.
4. Penelitian (Nisa Choerun, 2021) dengan judul ”Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Puskesmas Dukuh Waru Kabupaten Tegal”. Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini adalah 75,5% puas berdasarkan dimensi berwujud, 75,65% puas berdasarkan berdasarkan dimensi kehandalan, 75,58% puas berdasarkan dimensi ketanggapan,76,25% puas berdasarkan dimensi jaminan dan 76,35% puas berdasarkan dimensi empati.

Dari penelitian yang sudah diteliti sebelumnya, terdapat perbedaan dan persamaan. Perbedaanya terletak pada metode, sampel, serta responden. Persamaanya terletak pada tema penelitian yaitu tentang kepuasan pelayanan Informasi Obat