

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam bidang kefarmasian serta semakin pentingnya kesehatan bagi pasien. Tenaga kesehatan mempunyai peranan penting terkait langsung dengan pemberian pelayanan, khususnya pelayanan kefarmasian. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan pengobatan untuk mencapai hasil yang optimal sehingga meningkatkan mutu kehidupan pasien serta menegaskan bahwa pekerjaan kefarmasian pada pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh Apoteker adalah pelayanan informasi obat(1).

Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari pelayanan obat (*drug oriented*) menjadi pelayanan pasien menjadi pelayanan pasien (*patient oriented*) yang mengacu pada *pharmaceutical care*. Kegiatan pelayanan kefarmasian hanya berfokus pada pengolahan obat sebagai 'komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien(2).

Pelayanan farmasi klinik di Apotek merupakan bagian dari pelayanan kefarmasian yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas hidup

pasien. Penyelenggaraan pelayanan kefarmasian wajib mengikuti standar pelayanan kefarmasian sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan(3).

Salah satu bentuk pelayanan kefarmasian terdapat pada pelayanan resep di Apotek berdasarkan keputusan menteri kesehatan nomor 1027 tahun 2004 tentang standart pelayanan kefarmasian , terdapat dua tahap pelayanan resep yang pertama skrining resep yang dilakukan Apoteker atau Asisten Apoteker meliputi persyaratan administratif , kesesuaian farmasetik , dan pertimbangan klinis. Tahap kedua yaitu penyiapan obat yang meliputi peracikan,pemberian etiket ,pengemasan, penyerahatn obat, informasi obat, konseling dan monitoring penggunaan obat(4).

Perkembangan zaman membuat semakin banyak persaingan dalam bisnis perapotekan mengakibatkan Apotek berlomba untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mutu Pelayanan kesehatan seperti di Apotek bergantung pada kebutuhan dan tuntutan konsumen yang berkaitan dengan kepuasan(5).

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja dan hasil yang dirasakan dari suatu pelayanan.Indikator yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas mutu pelayanan adalah dengan melakukan pengukuran kepuasan konsumen jasa pelayanan(6).

Mutu Pelayanan kesehaan adalah sesuatu yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, dimana pada satu pihak dapat menimbulkan kepuasan setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata, serta pihak lain melalui tata cara penyelenggaraan dan kode etik dan Standar

Profesi yang telah ditetapkan. Mutu pelayanan terkait kepuasan adalah segala sesuatu yang dirasakan atau dipersepsikan oleh seorang pasien (7).

Kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kefarmasian. jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukan survei tingkat kepuasan meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*) (8).

Berdasarkan uraian diatas maka dilakukan penelitian mengenai menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Libra Surabaya dengan pengamatan 5 dimensi antara lain , kehandalan (*reliability*) tenaga teknis kefarmasian yaitu memberikan pelayanan informasi kepada pasien mengenai tentang nama obat , aturan pakai obat, indikasi obat, efek samping, cara pakai , penyimpanan obat serta tempat penyimpanan obat ketanggapan (*responsiveness*) diantara lain tenaga teknis kefarmasian bisa menanggapi/menjawab pertanyaan pasien dengan baik dan memberikan informasi mengenai obat yang diberikan, jaminan (*assurance*) kemampuan tenaga teknis kefarmasian dalam menyakinkan pelanggan , empati (*emphaty*) tenaga teknis kefarmasian mampu memberikan pelayanan kefarmasian dengan baik, bukti langsung (*tangible*) mengacu pada keadaan sarana dan prasarana serta output yang dihasilkan melalui sarana fisik yang kasat mata.

Berdasarkan latar belakang, serta belum pernah dilakukannya penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Libra 1

Surabaya, maka peneliti ingin melakukan penelitian tersebut untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Libra 1 Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

Berapa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Libra 1 Surabaya selama periode Februari-April 2021 ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep yang dilakukan di Apotek Libra 1 Surabaya selama periode Februari - April 2021.

1.3.2 Tujuan Khusus

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*) selama periode Februari - April 2021.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan saran bagi Apoteker dan petugas farmasi di Apotek Libra Surabaya untuk selalu meningkatkan pelayanan kefarmasian yang berhubungan dengan kepuasan pasien.
2. Mengetahui Tingkat Kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Libra 1 Surabaya selama periode Februari-April 2021.