

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu tempat dilakukannya pelayanan kesehatan di Indonesia adalah apotek, apotek adalah suatu sarana untuk melakukan pekerjaan kefarmasian dan sarana untuk penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat. Tugas dan fungsi apotek yaitu sebagai tempat pengabdian sebagai seorang apoteker yang telah melakukan sumpah jabatan, sarana farmasi untuk melakukan peracikan. Pencampuran dan penyerahan obat, sarana perbekalan farmasi, termasuk yang diperlukan masyarakat, secara luas dan merata (Kementrian Kesehatan RI, 2016).

Penelitian tentang kepuasan pelanggan telah banyak dilakukan dalam konteks layanan kesehatan, khususnya pada pelayanan farmasi di apotek. Layanan farmasi di apotek meliputi pemberian obat, konsultasi terkait penggunaan obat, serta penyediaan informasi tambahan yang relevan dengan kondisi kesehatan pasien. Layanan ini menjadi bagian integral dari sistem kesehatan yang mendukung kesuksesan terapi pasien (Anderson, *et. al.*, 2022). Faktor lain yang juga perlu diperhatikan dalam pelayanan farmasi adalah dimensi kualitas pelayanan, yang meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Dimensi ini digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan memenuhi harapan konsumen secara menyeluruh. Keandalan mencakup konsistensi apoteker dalam menyediakan obat yang tepat dan dalam

memberikan penjelasan yang benar terkait obat tersebut. Ketanggapan merujuk pada kecepatan dan kesigapan apoteker dalam melayani pasien. Sementara itu, empati menunjukkan sejauh mana apoteker mampu memahami kebutuhan individu pasien dan memberikan perhatian yang personal.

Penelitian-penelitian terbaru menunjukkan bahwa kombinasi faktor-faktor ini sangat berpengaruh dalam menentukan tingkat kepuasan pasien di apotek (Rachman, *et. al.*, 2022). Kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama, karena kepuasan pelanggan akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka. Hal ini akan berpengaruh pada loyalitas pelanggan (Utami, 2018). Standar pelayanan kefarmasian merupakan pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian di apotek meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinik (Menteri Kesehatan RI, 2016).

Apotek harus mampu menerapkan standar pelayanan yang berkualitas untuk memastikan bahwa setiap pelanggan mendapatkan pengalaman yang memuaskan. Pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan akan berpengaruh negatif pada keberlangsungan apotek, mengakibatkan hilangnya kepercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, kepuasan yang dirasakan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan sangat penting, karena hal ini berpotensi menjadikan mereka sebagai pelanggan tetap yang loyal terhadap apotek tersebut (Khoirunisa, 2021).

Berdasarkan latar belakang peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Tingkat Kepuasan Pelayanan Farmasi di Apotek Mandiri Adiwerna".

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Mandiri Adiwerna?"

1.2 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini sebagai berikut: Hasil penelitian hanya mencakup persepsi pasien.

1. Penelitian dilakukan di Apotek Mandiri Adiwerna.
2. Periode pelaksanaan penelitian berlangsung dari bulan September hingga Oktober 2024.
3. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 60 orang pasien yang telah menerima pelayanan di Apotek Mandiri Adiwerna.
4. Tingkat kepuasan pasien diukur berdasarkan lima dimensi utama pelayanan, yaitu: Ketanggapan, Kehandalan, Empati, Bukti Fisik, dan Jaminan

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan pada Apotek Mandiri Adiwerna.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan pasien sehingga bisa menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan farmasi.

2. Peneliti

Peneliti mendapatkan pemahaman mendalam mengenai pengaruh

pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien dan memperoleh pengalaman langsung dalam melakukan penelitian lapangan.

3. Instansi Pendidikan

Hasil Penelitian ini dapat di gunakan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian adalah penjelasan bahwa penelitian yang dilakukan adalah penelitian baru atau berbeda dengan penelitian sebelumnya. menunjukkan bahwa masalah penelitian yang dihadapi belum pernah dipecahkan oleh peneliti sebelumnya menunjukkan dengan tegas perbedaan penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya (Dina, 2023). Berdasarkan penelusuran perpustakaan dan jurnal penulis menemukan penelitian yang sejenis yang akan penulis lakukan yaitu:

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Pembeda	Tia (2023)	Irfan (2023)	Sabrina (2024)
1	Judul Penelitian	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien tentang Kualitas Pelayanan di Apotek Tegongan Balapulang Wetan	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Mejasem	Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Mandiri Adiwerna.
2	Rancangan Penelitian	Deskriptif Kuantitatif	Deskriptif Kuantitatif	Deskriptif Kuantitatif
3	Sampel	Pasien yang datang ke Apotek Tegongan Balapulang Wetan	Pasien yang datang ke Apotek Kimia Farma Mejasem	Pasien yang datang ke Apotek Mandiri Adiwerna

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian Lanjutan

4	Teknik sampling	<i>Quota sampling</i>	<i>Random sampling</i>	<i>purposive sampling</i>
5	Pengambilan Data	Kuisisioner	Kuisisioner	Kuisisioner
6	Hasil Penelitian	Berdasarkan hasil data analisis, diketahui pasien yang mendapatkan pelayanan di Apotek Tegongan Balapulang Wetan merasa puas terhadap lima dimensi ketanggapan (4.13), dimensi kehandalan (4.19), dimensi jaminan (4.01), dimensi empati (4.10), dan bukti fisik (4.25).	Tingkat kualitas pelayanan kefarmasian pada pasien diukur berdasarkan lima variable yaitu: kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud.	Berdasarkan hasil analisis, pasien mendapatkan pelayanan di apotek mandiri adiwerna merasa puas terhadap 5 dimensi yaitu dimensi ketanggapan, dimensi kehandalan, dimensi jaminan, dimensi empati, dimensi bukti fisik.