

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien merupakan hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas adalah aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya. Untuk menciptakan kepuasan pasien di Apotek harus membuat dan mengelola sistem untuk mendapatkan lebih banyak pasien dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya (Wisudaningsih, 2021).

Perubahan global yang melanda seluruh dunia, membuat terbentuknya pengetahuan bagi masyarakat pengguna jasa, salah satunya adalah pelayanan di bidang pelayanan kesehatan di apotek. Pelayanan kesehatan apotek mempunyai peranan penting karena dapat dirasakan langsung oleh pasien, karena itu pasien dapat memberikan berbagai reaksi seperti memuji, mengeluh dan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diterimanya, kemudian pasien tersebut menceritakan tentang pelayanan kesehatan yang diperolehnya kepada keluarga, teman dekat atau tetangga (Depkes RI, 2002). Kepuasan pelayanan kefarmasian merupakan sikap konsumen dalam menentukan arah dan tujuan akhir dalam proses pemahaman penggunaan obat yang tepat atau pembelian produk obat. (Alfianasari, 2010).

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No/129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Minimal Rumah Sakit dikatakan bahwa salah satu standar minimal rawat jalan adalah Kepuasan Pelanggan lebih dari 90% (Kemenkes, 2008).

Alasan peneliti melakukan penelitian di Apotek Klinik Mulia Moms and Kids Tegal karena klinik layak menjadi tempat penelitian yang sebelumnya tidak pernah dijadikan tempat penelitian, dengan kondisi tempat yang strategis di lingkungan masyarakat dan terbilang cukup ramai dengan pengunjung sehingga pelayanan tunggu peracikan obat memerlukan waktu yang lama, oleh karena itu sangat menarik untuk dilakukan penelitian di Apotek Klinik dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Klinik Mulia Tegal”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, “Bagaimanakah Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Klinik Mulia Tegal?”

1.3 Batasan Masalah

Menghindari meluasnya suatu permasalahan dalam penelitian, maka perlu adanya batasan masalah. Batasan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Data yang diambil pasien atau keluarga pasien yang menebus resep di instalasi farmasi klinik mulia tegal.

2. Penelitian ini dilakukan kepada responden yang memenuhi criteria inklusi dan esklusi.
3. Penelitian ini hanya berfokus terhadap kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi yaitu *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangible* (bukti langsung).

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Klinik Mulia Tegal.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Ilmu Farmasi

Sebagai bahan referensi untuk mahasiswa yang akan melakukan penelitian selanjutnya, terutama mengenai tentang kepuasan pelayanan kefarmasian.

2. Manfaat Bagi Apotek Klinik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak apotek Klinik Mulia menjadi lebih baik dan dapat digunakan sebagai data gambaran kepuasan pelayanan dan sebagai bahan evaluasi peningkatan pelayanan sehingga kepuasan pelanggan meningkat.

3. Manfaat Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pasien dan sebagai bahan referensi bagi penelitian lain untuk dilakukan penelitian lebih lanjut.

1.6 Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

Nama Peneliti	Wisudaningih, (2021)	Ferdiansyah (2020)	Maghfirotika (2023)
Judul Penelitian	Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Dukuhwaru	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Mejasem	Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Klinik Mulia Tegal.
Metode Penelitian	Jenis penelitian ini adalah penelitian menggunakan metode <i>purposive sampling</i> .	Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif.	Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif.
Hasil Penelitian	Berdasarkan hasil penelitian ini mengenai gambaran pelayanan kefarmasian pasien di Puskesmas Dukuhwaru menyatakan kepuasan dilihat dari : dimensi <i>reliability</i> (kehandalan) mendapatkan skor 3,94, dimensi <i>responsiveness</i> (ketanggapan) mendapatkan skor 3,97, dimensi <i>assurance</i> (jaminan dan kepastian) mendapatkan skor 4,00, dimensi <i>emphaty</i> (empati) mendapatkan skor 3,92 dan dimensi <i>tangible</i> (bukti fisik) mendapatkan skor 3,94.	Berdasarkan hasil penelitian ini mengenai gambaran pelayanan kefarmasian pasien di Apotek Kimia Farma Mejasem menyatakan kepuasan dilihat dari : dimensi, <i>reliability</i> (kehandalan) mendapatkan presentase 84% yang termasuk kategori puas, dimensi <i>responsiveness</i> (ketanggapan) mendapatkan presentase 85,5% yang termasuk kategori sangat puas, dimensi <i>assurance</i> (jaminan dan kepastian) mendapatkan yang termasuk kategori sangat puas, dimensi <i>emphaty</i> (empati) mendapatkan presentase 75,20% yang termasuk kategori puas dan dimensi berwujud dengan presentase 78,59% yang termasuk kategori sangat puas.	Berdasarkan hasil penelitian ini mengenai gambaran tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Klinik Mulia Tegal menyatakan kepuasan dilihat dari : <i>reliability</i> (kehandalan) 3,67% dimensi <i>responsiveness</i> (ketanggapan) 3,64% dimensi <i>assurance</i> (jaminan) 3,69% dimensi <i>emphaty</i> (empati) 3,66% dimensi <i>tangible</i> (bukti fisik) 3,70%.