

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengeluaran obat-obatan dan informasi medis terjadi di apotek, yang juga merupakan perusahaan farmasi. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2017) menyatakan bahwa apotek memiliki tanggung jawab terhadap kesehatan masyarakat untuk memberikan pelayanan kefarmasian yang berkualitas tinggi. Layanan farmasi adalah sejenis manajemen pengobatan yang ditawarkan oleh apotek dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup pasien. Pelayanan ini membutuhkan dukungan SDM, sarana, dan peralatan untuk meningkatkan hasil pengobatan dan mengurangi risiko efek samping demi keselamatan pasien. Apotek juga perlu memperhatikan kepuasan pasien dalam meningkatkan pelayanan (Permenkes RI, 2016).

Kepuasan pasien penting dalam pelayanan kesehatan karena berkaitan dengan mutu layanan kesehatan. Pelayanan meliputi tindakan medis dan pengobatan sesuai kebutuhan dan keinginan pasien (Baroroh, 2014). Kualitas pelayanan farmasi dipengaruhi oleh kepuasan pasien. Penilaian unik terhadap pelayanan farmasi diperlukan jika kepuasan pasien buruk (Novaryatiin, 2018). Perusahaan menderita ketika pelanggan tidak puas dengan layanan apotek

dan memutuskan untuk berbelanja di tempat lain. Persepsi positif konsumen terhadap pelayanan harus ditingkatkan dengan fokus pada pelanggan.

Keberhasilan standar pelayanan kefarmasian dapat diukur melalui survei kepuasan pasien. Menurut penelitian sebelumnya oleh Ulhaq (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien terdapat hubungan dengan hasil menunjukkan nilai sig. (2-tailed) $p = 0,000 < 0,05$. Dan pada penelitian Zorathea (2023) menunjukkan Mutu pelayanan kefarmasian memperoleh rerata mencapai 63,62% (cukup), dan kepuasan pasien mencapai 74,84% (puas) berdasarkan 5 dimensi *SERVQUEL*. Terdapat hubungan atau korelasi linear yang signifikan antara pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien, dengan nilai sig. (2-tailed) $p = 0,000 < 0,05$, dimana apabila nilai sig yang dihasilkan $< 0,05$ menunjukkan adanya hubungan signifikan antara variabel yang dihubungkan.

Model yang sering digunakan untuk mengukur kepuasan terhadap pelayanan yaitu *SERVQUAL*. Model ini melibatkan survei untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap layanan secara komprehensif di sektor barang dan jasa. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan medis di apotek terdiri dari 5 aspek meliputi: responsiveness, reliability, assurance, empathy, dan tangible (Yuniar & Handayani, 2016).

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kesehatan Banjarbaru, didapatkan jumlah Apotek yang ada di Kota Banjarbaru tahun 2023 yaitu sebanyak

113 Apotek. Dari jumlah tersebut penelitian dilakukan di apotek X yang terletak di wilayah kecamatan Banjarbaru Utara, Kelurahan Loktabat Utara, Kota Banjarbaru, Provinsi Kalimantan Selatan.

Berdasarkan hasil observasi pendahuluan yang dilakukan di Apotek X Banjarbaru disebutkan bahwa apotek apotek x salah satu apotek swasta yang terdiri dari Apoteker dan 3 Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK). Apotek tersebut memiliki tempat yang strategis berada di pertengahan kota Banjarbaru, Apotek tersebut juga menyediakan praktek dokter umum dan dokter yang berkerjasama dengan BPJS. Apotek X Banjarbaru memiliki pengunjung yang lumayan cukup banyak ditengah banyaknya pesaing di daerah tersebut dengan bidang yang sama. Dari hasil jumlah kunjungan pasien dalam 3 bulan terakhir pada bulan Oktober - Desember sebanyak 1.450 pasien. Tetapi secara umum masih terdapat kekurangan berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, peneliti menemukan beberapa masalah pada akses layanan penunjang seperti fasilitas ruangan yang kurang memadai terutama ruang tunggu pasien, serta area parkir yang kurang memadai. Di Apotek X juga belum pernah melakukan penelitian tentang kepuasan pelayanan kefarmasian.

Sehingga peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien di Apotek X Kota Banjarbaru”.

1.2 Rumusan Masalah

Pernyataan masalah untuk penelitian ini didasarkan pada informasi yang diberikan di atas yaitu:

- a. Bagaimana kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek X Kota Banjarbaru?
- b. Bagaimana kepuasan pasien di Apotek X Kota Banjarbaru?
- c. Apakah ada hubungan kualitas pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien di Apotek X Kota Banjarbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek X Kota Banjarbaru.
- b. Mengetahui Kepuasan Pasien di Apotek X Kota Banjarbaru.
- c. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien di Apotek X Kota Banjarbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi Peneliti

Temuan penelitian ini dapat membantu siswa memanfaatkan dengan lebih baik apa yang telah mereka pelajari di kelas dan membuka pikiran mereka terhadap cara berpikir baru.

- b. Bagi Apotek

Untuk memenuhi standar kualitas dan efisiensi yang tinggi yang diharapkan pelanggan dari layanan farmasi farmasi, penelitian ini diantisipasi untuk berkontribusi pada pengembangan strategi yang tepat

c. Bagi Institut

Para peneliti yang tertarik untuk mempelajari layanan di masa depan mungkin menemukan temuan penelitian ini menjadi sumber yang berguna.

d. Bagi Masyarakat

Diyakini bahwa temuan penelitian ini akan menentukan standar layanan farmasi yang disediakan oleh apotek dan memberikan perspektif baru.