

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan Kefarmasian di Indonesia yang dituntut berubah orientasi dari *drug oriented* menjadi *patient oriented*. Kegiatan pelayanan farmasi yang awalnya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi harus diubah menjadi pelayanan yang komprehensif dan tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Kesembuhan pasien diharapkan diperoleh dari kenyamanan, baiknya pelayanan apotek, serta dari obat yang digunakan pasien (Asyikin A, 2018). Fasilitas kesehatan yang melakukan pelayanan kefarmasian antara lain Apotek, Apotek, serta klinik.

Pelayanan farmasi juga dilakukan pada salah satu program BPJS Kesehatan yaitu Program Pelayanan Rujuk Balik (PRB). Pelayanan rujuk balik merupakan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien di fasilitas kesehatan atas rujukan dari dokter spesialis atau sub spesialis yang merawat. Berdasarkan Surat Edaran Direktur Pelayanan BPJS Kesehatan Nomor 47 Tahun 2014 tentang Pelayanan Program Rujuk Balik bagi Peserta JKN, pelayanan rujuk balik ini diberikan kepada pasien yang menderita penyakit kronis yang kondisinya sudah stabil tetapi masih membutuhkan perawatan jangka panjang guna meningkatkan kualitas pelayanan bagi peserta JKN dan memudahkan akses dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Fasilitas kesehatan yang menjadi tempat rujukan dapat menentukan apakah pasien dirawat di fasilitas kesehatan tersebut (BPJS, 2014).

Apotek Kimia Farma melayani pembelian obat langsung dan melayani resep dari dokter dan menyediakan pelayanan lain, misalnya seperti pelayanan swalayan serta pusat pelayanan informasi obat. Apotek Kimia Farma dipimpin oleh Apoteker penanggung jawab yang berorientasi pada tercapainya kepuasan pelanggan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang bersumber dari Kesan kinerja produk (atau hasil) sama dengan harapannya. Hasilnya adalah

loyalitas pelanggan yang tinggi (Kotler,dkk 2010). Kualitas pelayanan apotek sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Selain untuk promosi apotek, proses mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan apotek pada pasien dapat dilakukan dengan pengukuran kepuasan pasien (Bustami, 2011).

Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pasien adalah model *SERVQUAL (Service Quality)*. Penilaian tingkat kepuasan ditentukan berdasarkan parameter-parameter kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan fasilitas berwujud yang diberikan apotek sebagai pelayanan kepada pasien (Bustami, 2011).

Menurut penelitian yang dilakukan nyimas dwiyana oswita (2016) tentang analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di beberapa apotek kimia farma di kota medan penelitian menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan resep di beberapa Apotek Kimia Farma di Kota Medan mencapai 76,57% termasuk dalam kategori puas. Kepuasan konsumen dari variabel kehandalan sebesar 70,51%; tanggapan sebesar 81,33%; keyakinan sebesar 82,84%; empati sebesar 82,02% dan fasilitas berwujud sebesar 77,53%.

Penelitian yang dilakukan Sunandar Ihsan,dkk (2021) tentang Evaluasi Mutu Pelayanan Di Apotek Komunitas Kota Kendari Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan standar skor pelayanan kefarmasian oleh DepKes RI, Mutu pelayanan di apotek komunitas Kota Kendari dalam tinjauan tingkat kepuasan konsumen adalah 76.70% kategori cukup. Mutu pelayanan di apotek komunitas Kota Kendari dalam segi prosedur tetap adalah 60% kategori cukup. Mutu pelayanan di apotek komunitas Kota Kendari dalam dimensi waktu pelayanan obat adalah 60% kategori cukup. Secara keseluruhan mutu pelayanan di apotek komunitas Kota Kendari adalah kategori cukup. Sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang kepuasan pasien untuk meningkatkan mutu pelayanan dalam hal ini kepuasan pasien.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis ingin melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di beberapa Apotek Kimia Farma di Kabupaten Karawang.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah pasien sudah puas terhadap pelayanan farmasi BPJS dalam segi fasilitas (*Tangible*) di Apotek Kimia Farma Karawang?
2. Apakah pasien sudah puas terhadap pelayanan farmasi BPJS dalam segi keandalan pelayanan (*reliability*) di Apotek Kimia Farma Karawang ?
3. Apakah pasien sudah puas terhadap pelayanan farmasi BPJS dalam ketanggapan pelayanan (*Responsiveness*) di Apotek Kimia Farma Karawang?
4. Apakah pasien puas terhadap pelayanan farmasi dalam ketersediaan obat (*Assurance*) di Apotek Kimia Farma Karawang?
5. Apakah pasien puas terhadap pelayanan farmasi dalam Pemberian Informasi (*Empathy*) di Apotek Kimia Farma Karawang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan farmasi BPJS dalam segi fasilitas (*Tangible*) di Apotek Kimia Farma Karawang
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan farmasi BPJS dalam segi keandalan pelayanan (*reliability*) di Apotek Kimia Farma Karawang
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien ketanggapan pelayanan (*Responsiveness*) di Apotek Kimia Farma Karawang
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi BPJS dalam ketersediaan obat (*Assurance*) di Apotek Kimia Farma Karawang.
5. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam Pemberian Informasi (*Empathy*) di Apotek Kimia Farma Karawang

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Karawang.

Sehingga penelitian ini dapat menjadi evaluasi kedepannya untuk Apotek Kimia Farma Karawang agar menjadi lebih baik.

