

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan kefarmasian difokuskan pada metode terpadu yang dirancang untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menangani masalah terkait obat (Permenkes, 2016). Program-program ini sebagian besar berfokus pada masalah kesehatan dan gangguan penyalahgunaan zat. Evolusi dari paradigma yang berpusat pada produk sebelumnya menjadi paradigma baru yang berpusat pada pasien, yang didasarkan pada filosofi Pelayanan Kefarmasian, sangat penting untuk memenuhi kebutuhan pasien dan masyarakat akan peningkatan kualitas layanan kefarmasian. Perluasan ini diperlukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan pasien.

Sejalan dengan tujuannya untuk meningkatkan kesehatan masyarakat, apotek bertugas melaksanakan operasi kefarmasian dan menyediakan perbekalan kesehatan, khususnya formulasi farmasi. Hal ini dimaksudkan untuk memfasilitasi akses ke obat-obatan yang diperlukan bagi masyarakat. Salah satu tanggung jawab dalam profesi kefarmasian adalah penyediaan layanan kefarmasian. Hal ini dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat secara umum. Tenaga teknis kefarmasian dan apoteker bertanggung jawab untuk memberikan layanan ini (Permenkes RI, 2017).

Dalam industri farmasi, fasilitas pelayanan kefarmasian merupakan tempat apoteker menjalankan tugasnya. Peningkatan pengetahuan,

kemampuan, dan perilaku agar mampu berinteraksi langsung dengan pasien merupakan langkah awal yang perlu dilakukan apoteker agar dapat menjalankan perannya dalam penyelenggaraan pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada pasien.

Seiring dengan semakin meningkatnya tingkat pengetahuan masyarakat tentang kesehatan di dunia saat ini, semakin banyak pula masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan, seperti apotek, untuk meningkatkan kesehatannya (yang juga dikenal dengan istilah "promotif"), menghindari penyakit (yang juga dikenal dengan istilah "preventif"), menyembuhkan penyakit (yang juga dikenal dengan istilah "kuratif"), dan memulihkan kesehatannya (yang juga dikenal dengan istilah "rehabilitatif"). Oleh karena itu, penyedia layanan kesehatan harus mampu memberikan layanan yang bermutu dan berstandar tinggi agar dapat memuaskan pelanggan.

Untuk meningkatkan mutu layanan kefarmasian, apotek harus mampu menerapkan standar mutu layanan. Hal ini akan memungkinkan apotek untuk berhasil memenuhi kebutuhan pelanggan dan memberikan kepuasan kepada mereka. Menurut Arab et al. (2012), tingkat kepuasan tertinggi terhadap mutu pelayanan adalah situasi yang berhubungan dengan produk, jasa, orang, proses, dan lingkungan yang melampaui atau memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Hapsari (2017), pelayanan kesehatan yang memuaskan akan menjadi faktor yang menjadi pertimbangan pelanggan dalam mengevaluasi fasilitas kesehatan dan akan mendorong pelanggan untuk kembali ke fasilitas kesehatan yang sama ketika membutuhkan pelayanan kesehatan.

### 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah penelitian yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kefarmasian Apotek di Kabupaten Karawang.
2. Bagaimana cara meningkatkan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kefarmasian Apotek di Kabupaten Karawang.

### 1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kefarmasian Apotek Lentera Farma Karawang
2. Untuk mengetahui cara untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Lentera Farma Karawang

### 1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti, mendapatkan tambahan pengetahuan dan wawasan tentang kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek
2. Bagi Apotek, dapat membantu memberikan kualitas pelayanan kefarmasian yang lebih baik sehingga memberikan kepuasan kepada konsumen.
3. Sebagai bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan terhadap konsumen di Apotek Lentera Farma Karawang.

