

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan kesehatan yang mempunyai peran penting dalam mewujudkan kesehatan bermutu, dimana apoteker sebagai bagian dari tenaga kesehatan mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam mewujudkan pelayanan kefarmasian yang berkualitas. Layanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor yang menarik minat konsumen terhadap pembelian obat di apotek. Pelayanan kefarmasian meliputi penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan (Sari & Suprianto, 2019).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan atau pasien) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya (Irine, 2009). Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kefarmasian karena kepuasan pasien menjadi tujuan pelayanan kefarmasian yang berguna untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus dan telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker, yang berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku berhak melakukan pekerjaan kefarmasian di Indonesia sebagai apoteker (Sari & Suprianto, 2019). Dengan adanya tenaga ahli

yang dimiliki dalam bidang farmasi, Apotek Faeyza Farma di Kabupaten Banyuwangi juga berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada para pasien. Dengan perkiraan pasien datang dalam sehari sekitar 15 pasien. Peneliti akan menyebarkan kuesioner sebanyak 100 pasien sesuai dengan kriteria. Hal ini dilakukan agar pelayanan kefarmasian benar dilakukan oleh apoteker dan pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian yang dilakukan.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis ingin melakukan penelitian tentang tingkat mutu pelayanan kefarmasian di Apotek Faeyza Farma di Kabupaten Banyuwangi. dengan harapan memberikan manfaat dan masukan bagi pihak apotek untuk meningkatkan profesionalisme tenaga kefarmasian untuk kepentingan dan kesejahteraan pasien.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dapat disimpulkan rumusan masalah yaitu bagaimana tingkat mutu pelayanan kefarmasian di Apotek Faeyza Farma di Kabupaten Banyuwangi?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat mutu pelayanan kefarmasian di Apotek Faeyza Farma di Kabupaten Banyuwangi.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui persepsi pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Faeyza Farma di Kabupaten Banyuwangi.

- b. Untuk mengetahui persepsi pasien terhadap pelayanan kefarmasian baik dengan resep maupun tanpa resep dokter di Apotek Faeyza Farma di Kabupaten Banyuwangi.
- c. Untuk mengetahui tingkat profesionalisme tenaga kefarmasian saat melaksanakan pelayanan kefarmasian.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Seluruh hasil penelitian untuk memperoleh pengetahuan dan memperluas wawasan mengenai ilmu pengetahuan yang diperoleh saat perkuliahan.

2. Bagi Instansi (Apotek)

Apotek dapat mengetahui bagaimana tingkat mutu pelayanan kefarmasian di Apotek dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk mengambil keputusan yang sesuai untuk meningkatkan keputusan pasien.

3. Bagi Instansi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori-teori mengenai mutu pelayanan kefarmasian, kepuasan pasien, kualitas pelayanan, dan untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan pasien serta dapat dimanfaatkan untuk penelitian selanjutnya, khususnya di bidang yang sama.

4. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan menjadi wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan harapan dan pendapat terkait mutu pelayanan kefarmasian yang didapatkan.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

Peneitian dan Judul Penelitian	Kesamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
Evaluasi Mutu Pelayanan di Apotek Komunitas Kota Kendari Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian	Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pelayanan kefarmasian.	Penelitian dilakukan di Apotek Kota Kendari.
Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Telemedika Farma 14 Manado	Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi secara menyeluruh bagaimana sistem pelayanan kefarmasian di Apotek. Dan Responden dalam penelitian ini adalah Apoteker Pengelola Apotek (APA).	Penelitian dilakukan di Apotek di Kota Manado
Evaluasi Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek “X” Kota Mataram Berdasarkan Permenkes Nomor 73 Tahun 2016	Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui standar pelayanan kefarmasian.	Analisis hasil penelitian, Waktu dan tempat penelitian.