

BAB I

PENDAHULUAN

Menurut Peraturan Pemerintah RI No 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian, apotek adalah sarana tempat dilakukan pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker. Apoteker dalam menjalankan praktek kefarmasian pada fasilitas pelayanan tentunya harus menerapkan standar pelayanan kefarmasian. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian di apotek. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung yang bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu pasien. Berdasarkan Undang-Undang No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menunjukan dengan jelas bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu dan merata harus terus ditingkatkan.

Kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai evaluasi pasca pelayanan yang diberikan dan merupakan pengalaman yang akan selalu diingat oleh pasien sehingga pasien dapat memutuskan untuk kembali lagi membeli suatu produk (Endang, 1998).² Adapun yang menjadi fokus indikator pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Penelitian Hardiansyah, 2011) terletak pada lima dimensi yaitu, bukti fisik (*tangibles*), empati (*emphaty*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*).³

Berdasarkan hasil penelitian Harianto, dkk, (2005) interpretasi tingkat kepuasan bukti fisik sangat puas, empati sangat kurang puas reliabiliti cukup puas, daya tanggap agak rendah puas serta jaminan kurang puas.² Berdasarkan hasil penelitian Made Pasek Narendra, dkk, (2017) *tangibles* puas 85,976%, *emphaty* puas 97,87% *resvonsiveness* puas, dengan tingkat kepuasan 94,58%, *assurance* cukup puas 78,11%, dan *reability* puas 88,045%, menunjukkan kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan.⁴

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, dilakukan penelitian tentang “Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Obat Non Resep Pada Suatu Apotek di Cilawu Berdasarkan 5 Dimensi Pelayanan Publik”. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif metode survei analitik *cross sectional* dan pengambilan data secara *purposive sampling*. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di apotek dan mengetahui bagian mana yang harus ditingkatkan dan diperbaiki dalam pelayanan demi keberlangsungan pasien. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai masukan bagi apotek untuk dapat meningkatkan mutu kualitas pelayanan dan menjadi sumber informasi untuk peneliti selanjutnya mengenai gambaran analisis tingkat kepuasan pelayanan obat non resep di seluruh pelayanan kefarmasian di Kabupaten Garut.