

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Kesehatan merupakan sebuah kebutuhan utama yang harus dijaga oleh setiap manusia, agar mampu menjalankan aktivitas dengan baik (Menkes RI, 2009). Suatu keadaan sehat adalah keadaan baik secara mental maupun fisik, spiritual maupun sosial untuk memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis (Menkes RI, 2009). Kesehatan sebagai hak asasi manusia harus diwujudkan dalam bentuk berbagai pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat melalui penyelenggaraan pembangunan kesehatan yang menyeluruh oleh pemerintah, pemerintah daerah, masyarakat secara terarah, terpadu, adil dan merata, aman, bermutu, dan terjangkau oleh masyarakat (Presiden RI, 2014). Salah satu bentuk pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang mempunyai peranan penting adalah pelayanan kefarmasian.

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan yang bertanggung jawab langsung pada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi untuk mencapai hasil yang pasti dalam meningkatkan mutu kehidupan pasien (Menkes RI, 2016). Pelayanan Kefarmasian selain dapat dijadikan sebagai pedoman dalam profesionalisme, juga dapat dilihat sebagai faktor yang menarik minat konsumen terhadap pembelian obat di apotek. Adapun pelayanan kefarmasian tersebut yaitu meliputi penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, kelengkapan obat, dan kecepatan pelayanan (Wibowo, 2018). Pelayanan kefarmasian untuk masyarakat dapat dilakukan di tempat pelayanan kesehatan salah satunya yaitu apotek.

Apotek adalah sarana atau fasilitas pelayanan kefarmasian untuk dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Tugas apoteker di apotek selain melayani obat dengan resep dokter juga dapat melayani pelayanan *Pharmaceutical Care* (Menkes RI, 2016). *Pharmaceutical care* adalah suatu praktik pelayanan kefarmasian dimana farmasis bertanggung jawab terhadap terapi obat yang digunakan pasien serta mempunyai komitmen dan integritas praktik tersebut (Rusli, 2016)

Persaingan bisnis dalam bidang jasa pelayanan apotek di Lamongan kota semakin ketat, khususnya di bidang kesehatan. Setiap apotek bersaing untuk menunjukkan keunggulannya dengan berbagai cara yang ditonjolkan, seperti kebersihan, layanan 24 jam, fasilitas yang lebih memadai dan masih banyak fasilitas-fasilitas lain yang ditawarkan agar dapat menarik banyak konsumen. Keberhasilan suatu apotek tergantung dari pelayanan yang baik sesuai yang diharapkan oleh konsumen.

Indikator yang digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan di apotek antara lain tingkat kepuasan pasien, dimensi waktu, prosedur tetap. Tingkat kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan survei berupa angket atau wawancara langsung. Dimensi waktu yaitu lama pelayanan diukur dengan waktu yang telah ditetapkan. Prosedur tetap dilakukan untuk menjamin mutu pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan. Selain itu prosedur tetap bermanfaat untuk beberapa hal, seperti memastikan bahwa praktik yang baik dapat tercapai setiap saat, adanya pembagian tugas dan wewenang, memberikan pertimbangan dan panduan untuk tenaga kesehatan lain yang bekerja di apotek, serta dapat digunakan sebagai alat untuk melatih staf baru dan membantu proses audit (Menkes RI., 2004).

Pengukuran kepuasan pasien adalah salah satu pendekatan untuk mengukur kualitas suatu pelayanan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan pasien setelah membandingkan antara kinerja dan hasil yang dirasakan dari suatu pelayanan. Kualitas dari suatu pelayanan kesehatan erat kaitannya dengan kepuasan pengguna jasa kesehatan (konsumen/pasien) (Akmad, dkk., 2019). Pasien adalah orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung (Presiden RI, 2009). Manfaat pengukuran kepuasan pasien yaitu menciptakan keunggulan yang berkelanjutan, mengurangi biaya kegagalan dan mendorong pelanggan kembali, mendorong loyalitas, menurunkan dan mempromosikan biaya untuk menarik pelanggan baru (Indrasari, 2019).

Terdapat lima dimensi mutu pelayanan yang dapat digunakan untuk melihat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas apotek. Lima dimensi untuk mengukur kepuasan yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness*

(ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangibels* (bukti fisik) (Fatihudin dan Firmansyah, 2019).

Penelitian yang telah dilakukan oleh Mas'ud (2009) menyatakan bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dan kepuasan yang dirasakan dari dimensi *emphaty*, dimana nilai kesenjangan -0,37 atau tingkat kepuasan sebesar 91,66%. Penelitian lain yang sejenis dilakukan oleh Sidrotullah dan Abdurrahman (2017). Dimana disimpulkan bahwa ada nilai GAP antara harapan dan kenyataan, sebesar 0,53 atau dikategorikan cukup puas. Oleh karena itu dapat disimpulkan dari hasil penelitian terdahulu perlu dilakukan penelitian terkait tingkat kepuasan.

Apotek Diva Lamongrejo berlokasi di tempat yang strategis yaitu di samping rumah sakit dan berdekatan dengan Alun-alun Kota Lamongan. Apotek Diva Lamongrejo merupakan apotek yang memiliki layanan 24 jam dan melayani penjualan obat bebas, obat bebas terbatas, alat kesehatan dan obat dengan resep dokter. Berdasarkan *survey* pendahuluan yang dilakukan di Apotek Diva Lamongrejo, sebagian pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi karena di Apotek Diva Lamongrejo menyediakan *member card*. Oleh karena itu setiap pasien yang mempunyai *member card* dan dibawah saat membeli obat, maka pasien akan mendapatkan potongan harga. Namun terdapat pasien yang menyatakan bahwa keramahan petugas apotek masih kurang. Maka dari itu perlu untuk dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Apotek Diva Lamongrejo. Selain itu juga belum pernah dilakukan penelitian ini di Apotek tersebut. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Diva Lamongrejo”

## **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Diva Lamongrejo?

### **1.3 Tujuan penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Diva Lamongrejo.

### **1.4 Manfaat penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis

Penelitian ini memberikan kesempatan bagi penulis untuk menerapkan teori-teori yang telah diperoleh diperkuliahan, serta sebagai pengalaman dan menambah wawasan bagi peneliti untuk mengidentifikasi masalah dan memecahkan masalah.

2. Bagi instansi

Untuk mengetahui ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas apotek sehingga dapat menjadi evaluasi untuk memperbaiki pelayanan kefarmasian di Apotek Diva Lamongrejo dan bisa memberikan masukan kepada apotek untuk meningkatkan mutu pelayanan pasien.

3. Bagi peneliti lain

Sebagai bahan referensi/rujukan yang sejenis terkait dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek lainnya.