

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan UU RI No. 36 Tahun 2014 tentang tenaga kesehatan, bahwa kesehatan sebagai hak asasi manusia harus diwujudkan dalam bentuk pemberian berbagai pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat melalui penyelenggaraan pembangunan kesehatan yang menyeluruh oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat secara terarah, terpadu dan berkesinambungan, adil dan merata, serta aman, berkualitas, dan terjangkau oleh masyarakat. Penyelenggaraan upaya kesehatan harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang bertanggung jawab, yang memiliki etika dan moral yang tinggi, keahlian, dan kewenangan yang secara terus menerus harus ditingkatkan mutunya melalui pendidikan dan pelatihan berkelanjutan, sertifikasi, registrasi, perizinan, serta pembinaan, pengawasan, dan pemantauan agar penyelenggaraan upaya kesehatan memenuhi rasa keadilan dan perikemanusiaan serta sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan (1).

Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas dari berbagai sarana pelayanan kesehatan, misalnya rumah sakit, puskesmas, apotek, atau balai pengobatan yang lain. Pelayanan kesehatan yang baik memerlukan adanya tenaga kesehatan, atau sumber daya manusia yang kompeten di masing-masing bidang kesehatan. Pelayanan kefarmasian telah mengalami perubahan yang semula hanya fokus kepada pengelolaan obat (*Drug Oriented*) berkembang menjadi pelayanan komprehensif meliputi pelayanan obat

dan pelayanan farmasi klinik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (2).

Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kersionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien. Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan. Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari obat ke pasien yang mengacu kepada pelayanan kefarmasian (*Pharmaceutical Care*) (3).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukannya survey tingkat kepuasan pasien (4).

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 73 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek (Pasal 3), standar pelayanan kefarmasian di apotek meliputi standar pengelolaan sediaan farmasi alat kesehatan dan bahan medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinik (5).

Pemenuhan kebutuhan pasien akan obat dan informasi serta memberikan pelayanan yang memuaskan pada pasien adalah orientasi utama dalam pelayanan kefarmasian (2). Kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan menjadi

bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan (6). Ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama *servqual*. Kelima dimensi tersebut meliputi kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*) (4).

Untuk mengukur tingkat perkembangan bisnis dan tingkat *profitabilitas* sebuah usaha dapat digunakan parameter volume penjualan. Kenaikan penjualan yang tidak maksimal dapat disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya tingkat kepuasan konsumen yang masih belum terpenuhi. Kepuasan pelanggan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Konsumen akan mengevaluasi pelayanan yang diterimanya tersebut. Kepuasan pelanggan merupakan ukuran untuk mengetahui mutu jasa yang ditawarkan dan dapat meningkatkan volume penjualan (7). Untuk mencapai target penjualan maka perlu adanya penelitian mengenai faktor-faktor yang turut berperan serta dalam peningkatan penjualan.

Apotek “ABC” Nginden Intan Utara Surabaya merupakan salah satu apotek besar yang berada di Surabaya yang memiliki banyak cabang. Apotek “ABC” Nginden Intan Utara Surabaya terkenal karena merupakan apotek yang lengkap dan buka setiap hari. Volume penjualan di Apotek “ABC” Nginden Intan Utara Surabaya saat ini masih belum mencapai target yang ditentukan. Berdasarkan wawancara dengan pihak Apoteker Penanggung Jawab Apotek (APA), volume penjualan saat ini tidak mengalami kenaikan maupun penurunan. Berdasarkan

keterangan APA, Apotek “ABC” Nginden Intan Utara Surabaya beberapa kali menerima complain di *customer service* dari pasien terutama masalah pelayanan.

Target omset yang harus dicapai oleh Apotek “ABC” Nginden Surabaya setiap bulannya yaitu 100% atau Rp 330.000.000 yaitu Rp 11.000.000 perharinya, target omset tersebut telah ditentukan oleh Manajemen Apotek “ABC” di seluruh Jawa. Apotek “ABC” Nginden Surabaya belum dapat mencapai target tersebut, sedangkan cabang lain dari Apotek “ABC” sudah banyak yang mencapai target atau bahkan melebihi dari target yang ditentukan. Presentasi pencapaian target penjualan di Apotek “ABC” Surabaya sebelum adanya wabah Covid-19 pada bulan November 2019 yaitu sebesar 58,06%, dan pada bulan Desember 2019 sebesar 59,03%. Setelah adanya wabah Covid-19 yaitu bulan April 2020 pencapaian target naik hingga melebihi 100%, volume penjualan meningkat karena meningkatnya permintaan pasien terhadap vitamin, suplemen, antiseptik, dan masker untuk pencegahan Covid-19, penurunan penjualan kembali terjadi, pada bulan Oktober 2020 sebesar 60,68%, pada bulan November 2020 56,77%, Desember 2020 sebesar 59,35% dimana masih belum mencapai target yang telah ditentukan oleh manajemen Apotek tersebut. Salah satu alasan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Apotek “ABC” Nginden Intan Utara Surabaya yaitu belum adanya kenaikan yang signifikan terhadap omset. Mengetahui kepuasan pasien yang merupakan salah satu faktor yang turut berperan serta dalam peningkatan penjualan, sehingga diharapkan pelayanan di Apotek “ABC” Nginden Intan Utara Surabaya dapat dimaksimalkan. Berdasarkan uraian diatas maka dilakukan penelitian mengenai analisa kepuasan pasien untuk meningkatkan volume penjualan di Apotek “ABC” Nginden Intan Utara Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini berdasarkan uraian diatas adalah, bagaimana kepuasan pasien di Apotek “ABC” Nginden Intan Utara Surabaya berdasarkan parameter *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan pasien untuk meningkat kan volume penjualan di Apotek “ABC” Nginden Intan Utara Surabaya, berdasarkan parameter *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dari segi parameter *reliability* (kehandalan) tenaga teknis kefarmasian.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dari segi parameter *responsiveness* (ketanggapan) tenaga teknis kefarmasian.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dari segi parameter *assurance* (jaminan) tenaga teknis kefarmasian.
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dari segi parameter *emphaty* (empati) tenaga teknis kefarmasian.
5. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dari segi parameter *tangible* (bukti langsung) tenaga teknis kefarmasian.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Untuk pasien yaitu memberikan edukasi dan meningkatkan pemahaman pasien dalam menggunakan obat.
2. Untuk apotek yaitu diharapkan dapat memberikan masukan kepada Apoteker dan TTK, dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.
3. Untuk pembaca yaitu hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pertimbangan referensi dalam penelitian selanjutnya atau penelitian sejenis.