

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era ini, tingkat kesadaran masyarakat tentang kesehatan semakin tinggi, dan yang menjadi aset utama dalam kehidupan adalah kesehatan. Sehingga kebutuhan akan sarana kesehatan semakin meningkat(1). Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap aparat petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat dari jurusan pelayanan itu sendiri(2)

Salah satu sarana kesehatan adalah apotek. Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker(3). Pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi dimulai dengan standar etika manajemen yang tinggi pula. Secara ekstrim dikatakan bahwa kualitas merupakan factor dasar yang mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis jasa yang berkembang pesat dewasa ini(4).

Dalam Peraturan Pemerintah No. 7 Tahun 2016 menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian adalah pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk

meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan Kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kerasionalan pengguna obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien. Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi pada produk obat, menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien(5)

Pada saat ini paradigma pelayanan kefarmasian telah meluas dari pelayanan yang berorientasi pada obat (*drug oriented*) menjadi pelayanan yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) mengacu pada *pharmaceutical care*. Kegiatan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien(6). Konsekuensi dari perubahan orientasi ini menuntut Apoteker dan tenaga teknis kefarmasian agar dapat mengimplementasikan standar pelayanan kefarmasian yang menjadi tolak ukur dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian.

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Standar pelayanan kefarmasian meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai; dan pelayanan farmasi klinik. Pelayanan farmasi klinik tersebut meliputi pengkajian resep, dispensing, Pelayanan Informasi Obat (PIO), konseling, pelayanan kefarmasian dirumah, pemantauan terapi obat (PTO), monitoring efek samping obat (MESO)(6).

Pelayanan resep merupakan salah satu dari pelayanan kefarmasian. Pelayanan resep adalah suatu kegiatan pendistribusian perbekalan farmasi untuk memenuhi kebutuhan pasien. Terdapat dua tahap pelayanan resep, yang pertama adalah skrining resep yang dilakukan oleh apoteker yang meliputi persyaratan administratif, kesesuaian farmasetik dan pertimbangan klinis. Tahap kedua yaitu penyiapan obat yang meliputi peracikan, etiket, kemasan obat yang diserahkan, penyerahan obat, informasi obat, konseling, dan monitoring penggunaan obat(7).

Pelayanan resep dimulai dari penerimaan, pemeriksaan ketersediaan, penyiapan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai termasuk peracikan obat, pemeriksann, penyerahan disertai pemberian informasi. Pada setiap tahap alur pelayanan Resep dilakukan upaya pencegahan terjadinya kesalahan pemberian obat (*medication error*)(6). Karena pelayanan resep termasuk bagian dari pelayanan kefarmasian maka untuk mencapai mutu pelayanan kefarmasian yang baik, mutu pelayanan resep juga harus baik(8).

Mutu pelayanan kesehatan adalah sesuatu yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, dimana pada satu pihak dapat menimbulkan kepuasan setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata, serta dipihak lain melalui tata cara penyelenggaraan sesuai dengan kode etik dan standar profesi yang telah ditetapkan. Mutu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Mutu pelayanan terkait kepuasan adalah segala sesuatu yang dirasakan atau dipresepsikan oleh seorang pasien sebagai mutu(9)

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani. Hal tersebut dikarenakan pihak yang dilayani adalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya(10)

Kualitas pelayanan resep dapat dilihat melalui kepuasan yang diberikan oleh pasien. Lima aspek yang digunakan untuk mengukur kualitas pada bidang jasa, termasuk pelayanan kefarmasian, yaitu *Responsiveness* (ketanggapan), *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangible* (bukti fisik)(11). Jika lima dimensi kualitas pelayanan kefarmasian terpenuhi pada suatu apotek maka hal ini akan berdampak pada kepuasan pasien.

Kepuasan konsumen adalah tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh apotek. Jika kepuasan pasien baik, berarti pelayanan yang diberikan oleh apotek tersebut juga sangat baik. Namun jika kepuasan pasien yang dihasilkan tidak baik, berarti perlu dilakukan evaluasi khusus tentang pelayanan resep yang dilakukan oleh apotek tersebut(12). Kepuasan pasien mempunyai tempat tersendiri dan merupakan hal yang sangat penting untuk suatu apotek. Kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pasien dapat terpenuhi oleh pelayanan yang diberikan apotek sehingga perlu diperhatikan dan dievaluasi secara terus-menerus kepuasan dan harapan dari

pasien(13). Kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen 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)(14).

Menurut penelitian Akhmad (2019), tentang “Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sukarame” dengan jumlah responden adalah 167 orang, diperoleh sebanyak 58,08% (97) pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh apotek tempat pasien membeli obat, sedangkan sisanya sebesar 41,92% (70) pasien sudah puas dengan pelayanan yang diperoleh. Disebutkan bahwa indikator pelayanan yang memiliki tingkat kepuasan paling rendah adalah dimensi *Reliability* (keandalan pelayanan) dengan presentase sebanyak 83,15%, indikator dengan tingkat kepuasan paling tinggi berdasarkan tanggapan responden adalah dimensi *Empathy* (pemberian informasi) dengan presentase sebanyak 87,83%, kemudian diikuti indikator dimensi *Tangible* (bukti fisik) dengan presentase sebanyak 87,82%, indikator dimensi *Assurance* (ketersediaan obat) dengan presentase sebanyak 87,31%. Dari hasil penelitian tersebut diperoleh indikator tingkat kepuasan paling tinggi diperoleh oleh dimensi *Empathy* (pemberian informasi) sebesar 87,83% dan tingkat kepuasan paling rendah diperoleh oleh dimensi *Reliability* (keandalan pelayanan) 83,15%(15).

Pada penelitian lainnya oleh Helni (2015), tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Di Kota Jambi” dengan jumlah responden 197 orang, disebutkan bahwa rerata skor harapan yang di dapatkan untuk *Responsiveness*

(ketanggapan) sebanyak 3,90; *Reliability* (kehandalan) sebanyak 3,82; *Assurance* (jaminan) sebanyak 3,87; *empathy* (empati) sebanyak 3,85; *Tangible* (bukti fisik) sebanyak 3,83, sehingga didapatkan dimensi dengan rerata tertinggi adalah *Responsiveness* (ketanggapan) dan yang mendapat rerata terendah adalah *Tangible* (bukti fisik)(16).

Apotek Kapuas Farma Surabaya melayani pembelian obat menggunakan resep maupun non resep. Sebagian besar pasien di Apotek Kapuas Farma Surabaya melakukan pembelian obat menggunakan resep karena terdapat kerjasama dengan praktek dokter yang ada disana. Permasalahan pelayanan resep yang pernah terjadi di Apotek Kapuas Farma Surabaya adalah salah dalam memberikan jumlah dosis obat dan salah dalam memberikan etiket serta KIE yang menyebabkan pasien salah dalam cara meminum obat.

Oleh karena itu Apotek Kapuas Farma harus memahami kebutuhan dan keinginan pasien, sehingga harus berusaha memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan resep yang lebih baik.

Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti ingin melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep di Apotek Kapuas Farma Surabaya berdasarkan 5 aspek yang ada yaitu *Responsiveness* (ketanggapan), *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangible* (bukti fisik).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep di Apotek Kapuas Farma Surabaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep di Apotek Kapuas Farma Surabaya.

### **1.3.1 Tujuan Khusus**

Mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Kapuas Farma Surabaya dilihat dari dimensi *Responsiveness* (ketanggapan), *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangible* (bukti fisik).

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Menjadi masukan untuk Apotek Kapuas Farma agar dapat memberikan pelayanan resep sesuai kebutuhan pasien.
2. Menjadi masukan untuk Apotek Kapuas Farma dalam hal kualitas pelayanan resep agar dapat meningkatkan kepuasan pasien.
3. Menambah pengalaman peneliti dalam penelitian dan penulisan ilmiah serta menambah pengetahuan tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan resep.