

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini, tingkat kesadaran masyarakat semakin tinggi, bahwa dalam kehidupan yang menjadi aset utama adalah kesehatan, sehingga kebutuhan akan sarana kesehatan juga semakin meningkat. Perkembangan zaman membuat semakin banyak pesaing dalam bisnis perapotekan mengakibatkan apotek berlomba untuk meningkatkan kualitas pelayanannya (1).

Kualitas pelayanan resep diapotek saat ini telah bergeser orientasinya dari pelayanan obat (*drug oriented*) menjadi pelayanan pasien menjadi pelayanan pasien (*patient oriented*) yang mengacu pada *pharmaceutical care*. Kegiatan pelayanan kefarmasian hanya berfokus pada pengolahan obat sudah harus dirubah menjadi pelayanan resep yang mengutamakan kesejahteraan pasien (2).

Pelayanan merupakan aspek yang tidak bisa diremehkan dalam persaingan bisnis manapun. Karena dengan pelayanan konsumen akan menilai kemudian menimbang apakah selanjutnya dia akan loyal kepada pemberi layanan tersebut. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Semakin baik tingkat pelayanan kefarmasian akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, pasien merasa puas apabila pelayanan kesehatan yang diperoleh seperti apa yang diharapkan (3).

Sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan resep kepada pasien perlu dilakukan sebuah penelitian terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, hal ini berkaitan dengan pelayanan resep. Karena pelayanan resep dapat memengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep diapotek.

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi (4).

Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan maka konsumen tidak puas, sebaliknya bila kinerja memenuhi harapan maka konsumen akan sangat puas jika kinerjanya melebihi harapan. Kepuasan konsumen berarti bahwa kinerja suatu barang atau jasa sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan (5).

Pengukuran kepuasan menggunakan metode *Derived dissatisfaction*, yaitu pengukuran dengan pertanyaan yang menyangkut besarnya harapan pasien terhadap atribut tertentu dan besarnya yang mereka rasakan. Pengukuran kepuasan dilakukan dengan melakukan *survey* kepuasan pasien dengan menggunakan kuesioner kepuasan pasien, pengukuran kepuasan pasien bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Analisa kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep dapat dilakukan dengan pengamatan 5 dimensi yaitu : ketanggapan (*Responsiveness*), kehandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*),

empaty (*Emphaty*), dan bukti fisik (*Tangible*). Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan “Analisis Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Resep di Apotek Sehat Medika Surabaya”

Berdasarkan definisi yang telah dijelaskan serta permasalahan diatas perlu melakukan penelitian untuk mengantisipasi adanya ketidakpuasan pelanggan dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan resep kepada pelanggan.

1.1 Rumusan Masalah

Bagaimana nilai kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep di Apotek Sehat Medika Surabaya?

1.2 Tujuan Penelitian

1.2.1 Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep di Apotek Sehat Medika Surabaya berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari beberapa variabel yang mana akan diprioritaskan untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

1.2.2 Tujuan Khusus

1. Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien di apotek sehat medika berdasarkan 5 dimensi antara lain: ketanggapan (*Responsiveness*), kehandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), empaty (*Emphaty*), dan bukti fisik (*Tangible*) selama periode Februari-April 2021.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Apotek Sehat Medika Surabaya :

- a. Sebagai langkah awal untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Apotek Sehat Medika Surabaya.
- b. Dapat memberikan acuan atau masukan kepada pihak Apotek Sehat Medika Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan resep.

2. Bagi Peneliti

- a. Mengetahui kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep di Apotek Sehat Medika Surabaya berdasarkan 5 dimensi : ketanggapan (*Responsiveness*), kehandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), empaty (*Emphaty*), dan bukti fisik (*Tangible*)
- b. Menambah pengalaman dan wawasan mengenai kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep di Apotek Sehat Medika Surabaya.