

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Kebutuhan masyarakat akan kesehatan dimana masyarakat menginginkan pelayanan yang terbaik untuk dirinya. Tuntutan konsumen akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan pelayanan yang berorientasi pada produk obat, menjadi pelayanan yang berorientasi pada konsumen (1).

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu usaha yang dapat digunakan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat mengharapkan pelayanan farmasi yang sebaik mungkin dalam proses penyaluran obat, upaya pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi, dan berkesinambungan, yang bertujuan antara lain untuk memelihara derajat kesehatan masyarakat. Hal ini dapat dilaksanakan dalam pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan (2).

Mutu pelayanan pada bidang kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang menimbulkan kepuasan pada pasien. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan karena dapat mengukur kualitas pelayanan kesehatan(3). Kepuasan terhadap jasa apotek merupakan sikap dari konsumen dalam menentukan arah dan tujuan akhir dalam proses memahami pemakaian obat secara tepat atau pembelian suatu produk obat (4). Konsumen atau pasien apabila merasa puas dengan

jasa pelayanan yang diterima oleh mereka akan memperlihatkan kecenderungan yang besar untuk menggunakan kembali jasa tersebut dimasa yang akan datang(3).

Dalam hal ini persaingan bisnis pada Apotek semakin kompetitif. Sehingga menjadi tuntutan bagi setiap apotek agar lebih memperhatikan dan meningkatkan pelayanan serta kepuasan pasien(5). Untuk meningkatkan kas di apotek serta jumlah pelanggan/ pasien, maka Apotek Mega Farma Surabaya bekerja sama dengan satu dokter umum yaitu T.A Hadi Kusumo. Dengan adanya kerja sama ini diharapkan akan meningkatkan kas apotek serta jumlah pelanggan. Dokter yang praktek di Apotek Mega Farma Surabaya hanya ada satu dikarenakan perjanjian kerja sama untuk satu dokter praktek saja.

Kerja sama bersama dr T.A Hadi Kusumo sejak 28 Mei 1998 dengan Apotek Mega Farma. Awal mula Apotek Mega Farma tidak ada praktek dokter. Namun mengetahui bahwa di Jl. Kapas Krampung banyak apotek serta beberapa apotek di sampingnya terdapat praktek dokter. Pemilik Apotek Mega Farma berkeinginan ada dokter praktek di Apotek Mega Farma Surabaya. Dokter T.A Hadi Kusumo yang pertama menghubungi Apotek Mega Farma untuk kerja sama tapi dengan satu syarat hanya satu dokter praktek yang di Apotek Mega Farma. Kemudian kerja sama terjalin hingga saat ini. Besar kecilnya penerimaan jasa pelayanan yang diterima oleh sarana kefarmasian sangat variatif tergantung dengan perjanjian antara sarana pelayanan kefarmasian dengan fasilitas kesehatan, melalui kerjasama antara dokter dengan sarana pelayanan kefarmasian. Konsep profit pada sarana pelayanan 3 kefarmasian secara otomatis mengikuti konsep pada fasilitas pelayanan kesehatan (22).

Peraturan Pemerintahan Nomor 51 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan pengobatan untuk mencapai hasil yang optimal sehingga meningkatkan mutu kehidupan pasien serta menegaskan bahwa pekerjaan kefarmasian pada pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh Apoteker adalah pelayanan informasi obat (6).

Pelayanan farmasi klinik di apotek merupakan bagian dari pelayanan kefarmasian yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Penyelenggara pelayanan kefarmasian wajib mengikuti standar pelayanan kefarmasian sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan (20).

Baik buruknya pelayanan suatu apotek dapat dilihat dari kepuasan konsumen sebagai pihak yang menerima jasa pelayanan kesehatan. Apabila konsumen mengungkapkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan apotek, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan baik demikian sebaliknya, apabila konsumen mengatakan tidak puas atau memiliki kepuasan yang rendah dengan pelayanan apotek, maka pelayanan kesehatan di apotek tersebut dapat dikatakan kurang baik. Kepuasan konsumen yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas apotek, sedangkan sikap karyawan terhadap konsumen dimana kebutuhan konsumen dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (21).

Kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggara sesuai dengan standard kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan menjadi bagian puas dalam pelayanan dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kefarmasian jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukan survei kepuasan pasien yang dikenal dengan nama serqual. Kelima dimensi tersebut meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangible*) (8).

Berdasarkan uraian diatas maka dilakukan peneliti menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap resep kualitas pelayan rawat jalan selama Maret – Mei 2021 studi di lakukan di T.A Hadi Kusumo pada Apotek Mega Farma Surabaya dengan pengamatan 5 (lima) dimensi yang dilakukan di Apotek Mega Farma yaitu *Reliability* (kehandalan) tenaga teknis yaitu meberikan pelayan informasi kepada pasien mengenai tentang nama obat, aturan pakai obat, indikasi obat, efek samping obat, cara pakai, serta penyimpanan obat, *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu tenaga teknis kefarmasian bias menanggapi/menjawab pertanyaan pasien dengan baik dan memberikan informasi mengenai obat yang diberikan, *Emphaty* (empati) tenaga teknis kefarmasian mampu memberikan pelayanan kefarmasian dengan baik, *Assurancee* (jaminan) kemampuan tenaga kefarmasian dalam meyakinkan pelanggan , *Tangibles* (bukti langsung) mengacu pada sarana dan prasarana serta output yang dihasilkan melalui sarana fisik yang kasat mata. Diharapkan dapat 5 meningkatkan mutu pelayanan Apotek Mega Farma Surabaya sehingga terus memberikan layanan terbaik.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep di Apotek Mega Farma selama periode Maret-Mei 2021?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan resep di Apotek Mega Farma Surabaya

2. Tujuan Khusus

Mengukur tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan 5 dimensi kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Bukti Fisik (*Tangibles*).

1.4 Manfaat Penelitian

I. Apotek :

1. Menjadi masukan untuk Apotek Mega Farma agar dapat memberikan pelayanan resep sesuai kebutuhan pasien.
2. Menjadi masukan untuk Apotek Mega Farma dalam hal kualitas pelayanan resep agar dapat meningkatkan kepuasan pasien.

II. Peneliti :

1. Menambah pengalaman peneliti dalam penelitian dan penulisan ilmiah serta menambah pengetahuan tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan resep