## **BABI**

## **PENDAHULUAN**

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kepuasan pasien menjadi *point of view* dalam pelayanan kefarmasian. Di samping merupakan parameter bagi sektor bisnis, kepuasan pasien juga merupakan tolok ukur untuk meningkatkan kualitas pelayanan di suatu apotek. Tidak jarang sebuah rumah sakit dan/atau apotek-apotek besar ternama memerlukan respon dari setiap pasien atau konsumen. Untuk memperoleh respon, biasanya rumah sakit atau apotek menyediakan kotak saran untuk menampung respon pasien terkait tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Namun demikian, tidak jarang pula apotek-apotek yang tidak menyediakan kotak saran untuk mengecek tingkat kepuasan pasien, khususnya apotek-apotek yang baru berkembang (1).

Perkembangan dunia usaha dewasa ini begitu pesat menyebabkan persaingan antar usaha semakin ketat sehingga perusahaan menurut untuk bekerja secara efektif dan efisien. Kebutuhan perusahaan untuk meningkatkan mutu produk/jasa serta kepuasan pelanggan semakin besar karena perdagangan bebas yang terbuka dalam era globalisasi. Oleh sebab itu, perusahaan di dalam negeri diharapkan mempersiapkan diri untuk membina organisasi terutama sumber daya dan sistem untuk menghadapi kedatangan pesaing industri sejenis dan industri lainnya termasuk juga dalam industri kesehatan. Salah satu perkembangan bisnis yang bergerak dalam kesehatan yaitu apotek. Apotek adalah salah satu tempat pelayanan kefarmasian dengan tujuan melakukan praktek kefarmasian oleh

apoteker dan tenaga teknis kefarmasian (TTK) serta upaya penyaluran sediaan farmasi kepada masyarakat. Dalam melakukan upaya praktek kefarmasian, apoteker biasanya dibantu oleh TTK melakukan pengadaan obat, pengelolaan obat,dan juga penyaluran obat. Dalam pelayanan kefarmasian juga mencakup pelayanan resep dan pelayanan informasi obat (2).

Dalam perkembangan zaman, apotek dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik guna memperbaiki mutu hingga dapat dikatakan sebagai apotek yang baik. Setiap konsumen, termasuk pasien di apotek, menginginkan mendapatkan barang atau jasa yang sesuai dengan apa yang diinginkannya. Pasien yang datang ke apotek kebanyakan menginginkan obat yang diinginkan tersedia, manjur, aman, terjangkau, dan disertai dengan pelayanan yang ramah dan cepat (3).

Pengertian mutu yang dimaksud adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan(4). Dalam hal memperbaiki mutu, biasanya selaras dengan kualitas. Kualitas tidak dapat muncul begitu saja, akan tetapi harus dibangun dan senantiasa dievaluasi agar selalu meningkat. Kualitas sangat penting bagi apotek bukan hanya dilihat dari sisi bisnis semata, yaitu peningkatan kualitas berhubungan dengan peningkatan keuntungan, akan tetapi kualitas apotek juga harus dipandang sebagai tanggung jawab apotek terhadap keselamatan pasien.

Salah satu faktor yang dapat diukur mengenai kualitas pelayanan di apotek adalah pelayanan resep. Pelayanan resep biasanya memakan waktu yang cukup lama dibandingkan dengan pelayanan swamedikasi, karena masih harus menunggu resep tersebut di siapkan. Masih banyak kenyataan dilapangan yang tidak memberikan pelayanan yang prima untuk pasien, sebagai contoh seorang pegawai tidak menjalankan sesuai dengan standart pelayanan yaitu tidak mempersilahkan pasien untuk duduk terlebih dahulu karena harus menunggu proses *screening* resep, adapula yang tidak mengucapkan salam ketika pasien memasuki area apotek(5).

Hal kecil yang mungkin sering dilupakan seperti inilah yang menjadi pokok pembicaraan yang cukup menarik karena mengingat pasien adalah pihak yang patut untuk dilayani. Evaluasi pelayanan resep pada suatu apotek sangat diperlukan karena dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mendapatkan keuntungan yang banyak yaitu meningkatkan omset pada apotek itu sendiri. Karena dengan memaksimalkan kualitas pelayanan resep dapat memberikan dampak yang sangat luarbiasa karena dapat membuat pasien atau *customer* menjadi loyal (6).

Tidak sedikit penelitian yang membahas tingkat kepuasan pasien dengan berbagai metode dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian, sebab tingkat kepuasan memang merupakan substansi dasar untuk mengukur kualitas, baik dari segi bisnis, pengerjaan secara teknis, maupun segi humanis. Penelitian yang dilakukan sebelumnya membuktikan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dapat dipengaruhi oleh lama waktu tunggu pengerjaan resep karena masih banyak yang tidak dapat menggunakan waktu secara efisien ketika mengerjakan resep sehingga pasien harus menunggu cukup lama (5).

Adanya lama waktu tunggu apabila ditinjau dari segi bisnis, maka akan merugikan perusahaan itu sendiri. Hal ini tentu bersinggungan dengan teknis pengerjaan serta pelayanan pasien secara humanitas. Lama waktu tunggu pasien yang diakibatkan oleh proses kefarmasian, utamanya mengenai teknikalitas dalam produksi obat hendak mempengaruhi kondisi serta keselamatan pasien. Oleh sebab itu, responsibilitas pasien menjadi penting bagi farmasi dalam meningkatkan dan menjaga mutu serta kualitas pelayanannya yang mempengaruhi berbagai sektor(5).

Adapun hal yang harus diperhatikan adalah Komunikasi,Informasi dan Edukasi (KIE). Pentingnya pemberian KIE dalam pelayanan resep adalah untuk memastikan bahwa pasien tau pasti akan informasi tersebut sehingga tidak menimbulkan *miss* komunikasi pada pasien (7). Dan yang tidak kalah pentingnya adalah kecepatan pelayanan serta keramahan petugas di apotek, Kecepatan pelayanan adalah suatu respon pertama ketika pasien datang karena masih banyak yang tidak melakukan hal tersebut sama halnya dengan keramahan petugas, hal kecil yang jarang sekali diperhatikan ini mampu membantu meningkatkan kualitas pelayanan yang memuaskan (8).

Hal-hal kecil menyangkut permasalahan pelayanan sebaiknya tidak diabaikan begitu saja, justru permasalahan yang dianggap kecil tersebut perlu diperhatikan agar tidak merambah ke setiap sektor dan menjadi besar. Selain itu, yang perlu dipahami bagi farmasi ialah pasien. Konsumen/customer memang tidak melulu adalah pasien, akan tetapi konsumen yang menebus obat perlu dibedakan dengan konsumen-konsumen lainnya. Artinya, konsumen yang berkaitan dengan medikasi harus lebih dipentingkan dari konsumen dalam dunia

bisnis lainnya. Sebab, konsumen tersebut tentu berkaitan langsung dengan keselamatan pasien. Itu kenapa dalam hal medis segala permasalahan perlu diperhatikan, tanpa terkecuali permasalahan yang dianggap sebagai hal-hal kecil.

Berdasarkan teori dan gambaran masalah diatas, serta belum pernah dilakukannya penelitian mengenai kualitas pelayanan resep ini di Apotek K24 Balongsari Tama, maka peneliti ingin melakukan penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep di Apotek K24 Balongsari Tama agar mengetahui bagaimana kualitas pelayanan resep petugas Apotek K24 Balongsari Tama dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien, di mana *output* penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan serta parameter yang berfungsi untuk menjaga dan/atau meningkatkan kualitas pelayanan resep di Apotek K24 Balongsari Tama. Di samping itu, penelitian ini diharapkan pula sebagai upaya pencegahan permasalahan yang dianggap sepele, yang sebenarnya hal-hal tersebut merupakan permasalahan yang serius dan berpotensi menjadi masalah utama, bahkan masalah yang mengancam keselamatan pasien.

# 1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep di Apotek K 24 Balongsari Tama ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

## 1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep di Apotek K 24 Balongsari Tama.

# 1.3.2 Tujuan Khusus

- Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap kehandalan petugas di Apotek K 24 Balongsari Tama
- Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap ketanggapan petugas di Apotek K 24 Balongsari Tama
- Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap empati dari petugas di Apotek K 24 Balongsari Tama
- Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap sarana memadai (bukti fisik)
  di Apotek K 24 Balongsari Tama
- Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap jaminan obat yang diberikan di Apotek K 24 Balongsari Tama

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Bagi Apotek K 24 Balongsari Tama
 Sebagai acuan dalam peningkatan pelayanan kepada konsumen Apotek
 K 24 Balongsari Tama.

# 2. Bagi Pasien

Sebagai salah satu sarana untuk menyampaikan keluhan dan kebutuhan akan pelayanan yang bermutu.

# 3. Bagi peneliti

- a. Dapat meningkatkan dan menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama kuliah ke dalam realita masalah yang ditemukan.
- b. Memberikan pengetahuan tentang tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Apotek K 24 Balongsari Tama.