

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker. Pelayanan Kefarmasian merupakan bentuk suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien(1). Apotek menjadi sarana kesehatan yang paling mudah diakses dan sering dikunjungi karena kenyamanan, kemudahan akses dan perluasan jam buka.

Pengelolaan apotek harus secara tertib, teratur dan berorientasi bisnis. Tertib artinya disiplin dalam mentaati peraturan perundangan dalam pelayanan obat, membuat laporan psikotropika dan narkotika, tidak membeli maupun menjual obat-obat yang tidak terdaftar, memberikan informasi obat kepada pasien dan sebagainya. Teratur artinya pemasukan dan pengeluaran uang dan obat dicatat dengan baik untuk evaluasi dan pembuatan laporan keuangan. Berorientasi bisnis artinya tidak lepas dari usaha dagang, yaitu harus mendapatkan keuntungan supaya usaha apotek bisa terus berkembang(2).

Perkembangan zaman membuat semakin banyak persaingan dalam bisnis perapotekan mengakibatkan apotek berlomba untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan kesehatan seperti di apotek bergantung pada kebutuhan dan tuntutan konsumen yang berkaitan dengan kepuasan. Pengelolaan apotek yang tepat menjadi salah satu faktor kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan merupakan keseluruhan sikap yang ditunjukkan pelanggan atas barang

atau jasa setelah mereka peroleh dan menggunakannya. Ini merupakan penelitian evaluatif pasca pemilihan barang atau jasa dan pengalaman menggunakan barang atau jasa. Pelayanan fasilitas kesehatan yang memuaskan akan jadi pertimbangan bagi pasien untuk menilai fasilitas kesehatan agar kembali ke fasilitas kesehatan yang sama ketika membutuhkan pelayanan(3), dan sebagai alat promosi dari mulut ke mulut bagi calon pelanggan lain yang dapat berpengaruh sangat positif bagi usaha apotek.

Sedangkan ketidak puasan pelanggan merupakan sesuatu yang sangat mengkhawatirkan perusahaan karena kekecewaan pelanggan dapat dimanfaatkan pesaing sehingga pelanggan dapat berpindah ke perusahaan lain(4). Kepuasan pelanggan yang belum tercapai, seharusnya menjadi fokus penting bagi manajemen apotek untuk mengambil kebijakan dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan di apotek.

Untuk memperbaiki kualitas pelayanan apotek harus dilakukan evaluasi mutu pelayanan salah satunya dengan metode *survey* yaitu pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model *SERVQUAL (Service Quality)* dengan cara membuat penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan. Analisis kepuasan pelanggan dilakukan pada lima dimensi kualitas layanan, yang sering disingkat dengan sebutan RATER, yaitu *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Tangibles* (bukti langsung), *Emphaty* (empati), dan *Reliability* (kehandalan)(5).

Apotek Kimia Farma 23 Kendangsari terletak di Jl Raya Kendangsari Surabaya, Apotek Kimia Farma 23 Kendangsari menjadi salah satu apotek yang memiliki kunjungan terbanyak, dan merupakan sarana pelayanan kefarmasian yang menerapkan sistem pelayanan pembayaran langsung (tunai) dan tidak langsung (kredit). Pembayaran langsung (tunai) yang meliputi pembelian obat bebas di swalayan apotek, pembelian UPDS (swamedikasi) dan resep tunai. Sedangkan pelayanan tidak langsung berupa pelayanan resep (kredit) yang disediakan berupa sistem pelayanan kerja sama dengan perusahaan atau instansi tertentu. Pelayanan kredit yang tersedia di Apotek Kimia Farma 23 Kendangsari diantaranya pelayanan resep instansi PT. Tirta Investama Aqua, BPJS Kesehatan Rujuk Balik, Asuransi PLN Admedika, dan asuransi Mandiri Inhealth.

Pembayaran tidak langsung (kredit) dengan sistem pembayaran dilakukan secara akumulasi setiap sebulan sekali pada bulan berikutnya. Dengan data kunjungan pada bulan Juli – Agustus 2020 mencapai 7.939 kunjungan. jumlah penjualan obat bebas 2.909, UPDS (swamedikasi) 2.758, dan resep 2.272 lembar. Mengalami kenaikan pada bulan September - Oktober 2020 dengan total kunjungan 8.516 pada jumlah pembelian obat bebas 3.209, UPDS (swamedikasi) 3.159, dengan total resep 2.148 lembar.

Dari data tersebut diketahui penjualan obat bebas dan swamedikasi mengalami kenaikan sementara resep mengalami penurunan. Di lihat dari data kunjungan klinik dan praktik dokter yang bekerja sama dengan apotek Kimia Farma 23 Kendangsari total kunjungan pasien pada bulan Juli - Agustus 2020 sebanyak 2.439 pasien dan pada bulan September – Oktober 2020 menjadi 2.989 pasien.

mengalami perlonjakan sebanyak 22% dari bulan Juli-Agustus 2020, akan tetapi pengambilan resep di apotek Kimia Farma 23 Kendangsari mengalami penurunan.

Menurut pengaduan dari beberapa pasien, mengeluhkan waktu tunggu resep yang terlalu lama melebihi kebijakan (resep racikan max 30 menit dan non racik max 15 menit), ketidak lengkapan obat, keluhan tentang kekurangan obat, penyampaian informasi obat kurang jelas dan persyaratan pengambilan resep kredit yang kurang jelas. Pengaduan ini didapatkan dari contac center "*kimia farma care*" dan ditindak lanjuti untuk disampaikan ke *Pharmacy Manager* Apotek Kimia Farma 23 Kendangsari.

Berdasarkan keluhan pasien dari contac center mengenai pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 23 Kendangsari terhadap mutu pelayanan apotek, sehingga pada penelitian ini penting untuk melihat seberapa besar gambaran pelayanan kefarmasian yang diberikan Apotek Kimia Farma 23 Kendangsari kepada pasien. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Apotek Kimia Farma 23 Kendangsari dan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan kefarmasian yang sudah ada di Apotek Kimia Farma 23 Kendangsari sudah memenuhi harapan pasien atau belum.

Peneliti mengharapkan dari penelitian ini Apotek Kimia Farma 23 Kendangsari dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam memberikan pelayanan kefarmasian khususnya pelayanan resep, guna meningkatkan mutu pelayanan di apotek kimia farma 23 kendangsari maka perlu adanya perbaikan tentang daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibels*), empati (*emphaty*) dan kehandalan (*reliability*) para petugas farmasi dalam mengerjakan

resep. Peneliti berharap dapat memberikan pelayanan dengan segera dan cekatan, ketepatan layanan sesuai dengan waktunya serta menyampaikan informasi obat dengan jelas dan mudah dipahami oleh pasien. Dan diharapkan Apotek Kimia Farma 23 kendangsari akan menjadi diferensiasi dengan Apotek pesaing.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap pelayanan resep di Apotek Kimia Farma 23 Kendangsari Surabaya berdasarkan dimensi pelayanan yang terdiri dari beberapa variabel mana yang akan diprioritaskan untuk diperbaiki kualitas layanan?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan resep di Apotek Kimia Farma 23 Kendangsari Surabaya berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari beberapa variable yang mana akan diprioritaskan untuk memperbaiki kualitas layanan.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui data demografi pasien Apotek Kimia Farma 23 kendangsari yang terdiri dari usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan dan jumlah kunjungan ke Apotek Kimia Farma 23 kendangsari.
2. Mengetahui kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep berdasarkan dimensi yang terdiri dari variabel *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti nyata), *emphaty* (empati) dan *reliability* (kehandalan).

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Peneliti dapat mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Kimia Farma 23 Kendangsari.

2. Bagi Masyarakat

Mengetahui kualitas tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep sesuai kebutuhan pasien.

3. Bagi Instansi

Memberikan informasi atau masukan perihal apa saja yang perlu diperbaiki di Apotek Kimia Farma 23 Kendangsari sesuai dengan kebutuhan pasien dan memberikan referensi data sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya di Akademi Farmasi Surabaya.