

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan, mengakibatkan meningkatnya tuntutan terhadap pelayanan kesehatan. Upaya mengantisipasi keadaan tersebut salah satunya dengan menjaga kualitas pelayanan, untuk itu perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan dalam upaya memberikan kepuasan kepada pasien. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pasien terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan.

Pelayanan kesehatan selain rumah sakit yang mempunyai peranan penting dalam mengelola perbekalan farmasi, pelayanan kefarmasian dalam penggunaan obat dan alat kesehatan serta pelayanan farmasi klinik yaitu apotek. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian menyatakan bahwa 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 serta menegaskan bahwa pekerjaan kefarmasian pada pelayanan farmasi dilakukan oleh Apoteker.

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker. Apoteker harus menerapkan standar pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan farmasi, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien. Apotek memiliki efek langsung pada kepuasan pasien, kecepatan pelayanan adalah target pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan dengan tujuan tercapainya kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukannya survei tingkat kepuasan pasien. Model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model SERVQUAL (*Service Quality*), pengukuran kualitas jasa dalam model SERVQUAL didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap di antara keduanya dalam dimensi-dimensi utama kualitas jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman (1985) terdapat lima dimensi utama yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*) (Tjiptono, 2015). Tenaga farmasi dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, ketrampilan, dan perilaku agar dapat berinteraksi langsung dengan pasien. Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang

berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kerasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhir serta kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) serta pengobatan berbasis pasien dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup pasien (Putri, 2017).

Kepuasan konsumen adalah tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh apotek. Jika kepuasan pasien yang dihasilkan 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 kefarmasian yang dilakukan oleh apotek tertentu. Kepuasan pelanggan adalah penilaian terhadap kemampuan produk atau jasa dalam memberikan tingkat pemenuhan kebutuhan konsumsi yang menyenangkan (Tjiptono dan Anastasia, 2015). Kepuasan akan didapatkan oleh masyarakat apabila kualitas pelayanan yang diberikan dalam kondisi yang bagus tentunya sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien selanjutnya akan mengakibatkan pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan sehingga akan memberikan nilai positif dan akan berkelanjutan di masa yang akan datang.

Kepentingan pasien atas pelayanan yang diberikan oleh pihak apotek tentunya akan berbeda-beda, sesuatu yang dirasakan baik pada saat ini belum tentu baik untuk yang akan datang, untuk itu apotek harus secara jeli melihat pasiennya, apabila

diketahui adanya kesenjangan atas kepentingan itu, diperlukan perubahan atau evaluasi dan meningkatkan atas pelayanan yang telah diberikan oleh apotek kepada pasien sesuai dengan keinginan dan kebutuhan dari pasien tersebut.

Dari survey pendahuluan dan menurut data rekapan resep bahwa Apotek Utama Husada Kota Probolinggo setiap bulan melayani resep yang cukup banyak rata-rata 1.000 resep. Banyaknya resep ini, membuat petugas apotek kewalahan saat melakukan pelayanan kefarmasian, sehingga banyak pasien mengeluh bahkan marah-marah kepada petugas apotek karena menunggu hingga berjam-jam. Selain hal tersebut, masih ada beberapa keluhan pasien mengenai pelayanan farmasi di Apotek Utama Husada antara lain : ketidakpahaman mengenai alur pelayanan, ketersediaan obat, fasilitas yang dirasa kurang, dan pelayanan yang berbelit-belit. Hal tersebut merupakan wujud dari kualitas pelayanan di Apotek Utama Husada yang kurang baik.

Oleh karena itu, pada penelitian ini dilakukan penilaian tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Utama Husada Kota Probolinggo.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu “Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Utama Husada Kota Probolinggo?”

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Utama Husada Kota Probolinggo.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

Bagi Apotek Utama Husada Kota Probolinggo hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan terkait upaya peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga pihak apotek dapat lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa kefarmasian/apotek.

c. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan kepustakaan dan pengembangan keilmuan maupun untuk penelitian yang akan datang dengan tema yang sejenis.

1.5 Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini meliputi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian yang ditinjau dari segi bukti langsung, kehandalan,

ketanggapan, jaminan dan empati yang diterapkan oleh Apotek Utama Husada Kota Probolinggo, dengan responden yaitu semua pasien maupun keluarga pasien yang melakukan penebusan resep di Apotek Utama Husada Kota Probolinggo.

Keterbatasan pada penelitian ini yaitu kejujuran responden dalam menjawab atau memberikan tanggapan terhadap kuesioner yang diberikan tidak dapat dikendalikan.

1.6 Definisi Istilah

Definisi istilah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan adalah perasaan suka atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara persepsi atas kinerja (atau hasil) produk dengan yang diharapkan (Kotler dan Keller, 2009).
2. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Ibrahim dalam Hardiyansyah, 2017).
3. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker.