

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan merupakan hak asasi manusia yang termasuk di dalam unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Sehingga setiap masyarakat berhak memperoleh pelayanan kesehatan secara adil, merata dan bermutu yang menjangkau seluruh masyarakat Indonesia. (Depkes RI, 2004). Hal tersebut menyasar semua aspek kehidupan tak terkecuali dalam bidang kesehatan. Dalam bidang kesehatan, setiap warga masyarakat berhak mendapatkan pelayanan paripurna, tidak terkecuali dalam pelayanan obat baik di Rumah Sakit ataupun apotek.

Definisi apotek berdasarkan (Kepmenkes RI) No. 1332/MENKES/SK/X/2002, adalah suatu tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasianpenyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat. Dalam rangka menuju Indonesia sehat tahun 2010 yang telah dicanangkan oleh pemerintah, DepartemenKesehatan Republik Indonesia dan para pelaku bisnis yang bergerak dalam bidangjasa pelayanan Apotek mulai berbenah diri. Hal ini, berkaitan tentang salah satu ukuran tingkat keberhasilan pembangunan di bidang kesehatan suatu wilayah. Khusus bagi para pelaku bisnis yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan Apotek, berbenah diri dengan cara memiliki keunggulan kompetitif. Keunggulan kompetitif harus didukung dengan kualitas pelayanan kefarmasian yang baik terhadap konsumen.

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 (Permenkes, 2016). Pelayanan kefarmasian apotek diperlukan oleh masyarakat untuk memberikan jaminan pengobatan rasional (efektif, aman, tersedia, dan biayaterjangkau). Selain itu juga diperlukan pelayanan yang berkualitas agar

dapat memuaskan masyarakat sebagai konsumen (Aditama, 2002). Mutu kualitas pelayanan kefarmasian dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kepuasan menurut Kotler (2005) dinyatakan sebagai tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasanya yang diterima dan yang diharapkan. Salah satu metode yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan adalah menggunakan metode *SERVQUAL (Service Quality)* dengan cara membuat survey penilaian kepuasan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang barang dan jasa yang menggunakan aspek pelayanan. Penelitian Putri (2017) menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pasien sehingga semakin tinggi tingkat kepuasan semakin loyal pasien. Kepuasan konsumen akan kualitas layanan yang ada, perlu diperhatikan oleh karyawan apotek dan perlu lebih dimaksimalkan supaya konsumen merasa puas dan tujuan perusahaan juga dapat tercapai. Hal ini perlu diperhatikan karena konsumen merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi kelangsungan hidup apotek. Kepuasan pasien yang tinggi merupakan indikator keberhasilan tercapainya pelayanan kefarmasian yang optimal. Kepuasan pasien akan membuahkan suatu *Loyalty Perception* pada diri pasien tersebut. Kepuasan yang tinggi akan memberikan pengaruh kepada beberapa salah satunya adalah peningkatan omset apotek. Parasuraman (2001) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur, yaitu *responsibility, assurance, tangible, empathy, dan reliability*. Parameter tersebut dipandang dapat mencerminkan kepuasan pelanggan dalam mengevaluasi tingkat pelayanan kefarmasian yang berkualitas di apotek.

Apotek Al Shihah berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien sehingga akan mempengaruhi secara positif terhadap tingkat kepuasan pasien untuk menjadi *Loyal Customer*. Pelayanan yang diberikan oleh Apotek Al Shihah diharapkan memberikan dampak positif bagi kepuasan pasien. Walaupun jumlah pasien yang menjadi *Loyal Customer* meningkat tiap tahunnya, masih ada berapa komplain yang disampaikan oleh

beberapa pasien terkait dengan pelayanan di Apotek Al Shihah. Hal ini dapat berpotensi akan mengurangi jumlah Loyal Customer dan omset Apotek apabila tidak segera diberikan solusi secara terukur.

Berdasarkan beberapa permasalahan tersebut maka dipandang perlu dilakukan penelitian tentang sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap pelayanannya di Apotek Al Shihah, sebagai tindakan preventif untuk mencegah fenomena negatif di depannya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Al Shihah, Kota Malang ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Al Shihah, Kota Malang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan akan menjadi sarana evaluasi terkait pelayanan kefarmasian sehingga dapat menjadi masukan terhadap peningkatan kepuasan pasien di Apotek Al Shihah, Kota Malang.

## **1.5 Ruang Lingkup dan Keterbatasan**

Ruang lingkup penelitian ini terdiri dari pengajuan ijin penelitian, perhitungan sampel, pembuatan kuesioner, pengambilan data dan menganalisis data menjadi suatu kesimpulan. Keterbatasan dalam penelitian ini menyangkut kejujuran pasien sebagai responden yang tidak dapat dikendalikan oleh peneliti.

## **1.6 Definisi Istilah**

Definisi istilah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan adalah suatu tingkat perasaan yang dirasakan oleh seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat terdiri dari *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.
2. Pasien adalah orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk baik barang maupun jasa di apotek dalam satu kali transaksi.
3. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker.
4. Pelayanan Kefarmasian merupakan pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter serta pelayanan informasi obat kepada pasien di apotek .