

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada saat ini persaingan dalam bidang kesehatan khususnya pelayanan kefarmasian di Apotek sangat ketat sehingga hal utama yang perlu diperhatikan yaitu kepuasan pelanggan sehingga dapat bertahan, bersaing dan mempertahankan pasar yang sudah ada. Apotek harus mampu menjaga kualitasnya dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien agar pasien merasa puas (Muninjaya, 2012)

Apotek merupakan tempat dimana terjadinya kegiatan kefarmasian dan praktek kefarmasian yang mana lebih mudah dijangkau masyarakat apabila sakit atau membutuhkan obat. Menurut aturan yang berlaku, pelayanan kefarmasian yang pada awalnya tertuju kepada pengelolaan obat (*drug oriented*) telah berkembang menjadi pelayanan ekstensif yang terdiri dari pelayanan obat serta pelayanan farmasi klinik dengan maksud menambah taraf hidup pasien (Permenkes, 2016).

Monitoring serta evaluasi merupakan kegiatan yang menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dengan tujuan meninjau perkembangan kegiatan yang sedang berlangsung atau yang sudah berlalu dengan metode evaluasi yang digunakan yaitu survei artinya kepuasan pasien dapat diukur menggunakan angket atau kuesioner. Tujuan kegiatan ini untuk menjamin pelayanan kefarmasian yang sudah dilaksanakan sesuai dengan rencana dan upaya perbaikan kegiatan yang akan datang (Kotler *et al.*, 2020).

Pelayanan kefarmasian dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena jika pasien merasa puas maka pasien pasti kembali dan membeli obat secara berkelanjutan (Kotler *et al.*, 2020). Pernyataan hasil dari Putri (2017), menjelaskan adanya kepuasan pasien yang tinggi dibuktikan dengan kelayakan pasien dalam bertransaksi yang mana semakin tinggi kelayakan pasien bertransaksi menunjukkan pasien merasa puas.

Pelayanan kefarmasian dikatakan baik jika apotek dapat memberikan kepuasan kepada pasien dengan hasil yang dirasakan pasien sama atau melebihi harapan maka pasien akan merasa puas dan tidak puas. Apabila pasien merasa puas terhadap pelayanan yang didapatkan maka pasien akan merasa nyaman, senang dan pasien akan merasa sangat percaya terhadap pelayanan yang didapatkan (Kotler *et al.*, 2020). Pernyataan hasil dari Kawahe *et al* (2015), menjelaskan adanya keterkaitan antara kepuasan pasien serta pelayanan kefarmasian yang mana kepuasan pasien mempengaruhi pelayanan kefarmasian.

Dalam penentuan kualitas pelayanan kesehatan terdapat lima dimensi penentu kualitas mutu yaitu dimensi ketanggapan (*reliability*), kehandalan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), kepedulian (*empathy*), bukti fisik (*tangible*) (Muninjaya, 2012). Dimensi pertama yaitu ketanggapan (*reliability*) menjelaskan tentang keakuratan serta konsistensi dalam pelayanan, seperti pernyataan hasil dari Dewi *et al* (2013), menunjukkan adanya hasil yang rendah terhadap dimensi ini karena apoteker dalam menjelaskan tentang proses terjadinya penyakit sampai penyebab gejalanya

belum memenuhi harapan pasien. Dimensi kedua yaitu kehandalan (*responsiveness*) menjelaskan tentang cepat serta tepat dalam pelayanan, seperti pernyataan hasil dari Fithria & Solikhawati (2015), menunjukkan adanya hasil yang rendah terhadap dimensi ini karena tidak ada kesetaraan antara pasien dan petugas farmasi. Dimensi ketiga yaitu keyakinan (*assurance*) menjelaskan tentang kepercayaan serta keyakinan terhadap pelayanan, seperti pernyataan hasil dari Yuniar & Handayani (2016), menunjukkan adanya hasil yang paling rendah karena kelengkapan obat kurang dan tidak semua ditanggung BPJS. Dimensi keempat yaitu kepedulian (*empathy*) menjelaskan keramahan dan perhatian dalam pelayanan, seperti pernyataan hasil dari Harijono & Soepangkat (2011), menunjukkan adanya hasil yang rendah karena petugas farmasi yang kurang ramah dan sopan. Dimensi kelima yaitu bukti fisik (*tangible*) menjelaskan penampilan petugas serta kerapihan ruangan, seperti pernyataan hasil dari Pareraway (2016), menunjukkan adanya hasil yang rendah karena kurang tersedianya leaflet, brosur serta letak apotek sangat jauh.

Berdasarkan uraian diatas maka kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian perlu mendapatkan perhatian khusus yang membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Apotek Kon Nandang sehat Nyatnyono kabupaten semarang. Penelitian ini berjudul “Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kon Nandang Sehat Nyatnyono Kabupaten Semarang Periode 05 April – 05 Mei 2021”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka terdapat beberapa rumusan masalah yaitu :

1. Berapa persentase kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kon Ndang Sehat Nyatnyono Kabupaten Semarang Periode 05 April - 05 Mei 2021 secara umum?
2. Berapa persentase dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi keyakinan (*assurance*), dimensi kepedulian (*empathy*) dan dimensi bukti fisik (*tangible*) dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kon Ndang Sehat Nyatnyono Kabupaten Semarang Periode 05 April - 05 Mei 2021 berdasarkan?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Umum

Untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kon Ndang Sehat.

2. Tujuan Khusus

Untuk menganalisis dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi keyakinan (*assurance*), dimensi kepedulian (*emphaty*), dimensi bukti fisik (*tangible*) dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kon Ndang Sehat.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Instansi

Sebagai masukan serta informasi tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kon Nandang Sehat.

2. Bagi Institusi

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian berikutnya.

3. Bagi Peneliti

Peneliti mampu menerapkan secara langsung ilmu yang didapatkan selama pendidikan serta melakukan penelitian secara langsung tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek.