

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker (PP 51 Tahun 2009; Pekerjaan Kefarmasian). Apotek merupakan suatu sarana pelayanan kesehatan yaitu suatu tempat tertentu, tempat dilakukannya pekerjaan kefarmasian dan penyaluran perbekalan farmasi (obat, bahan obat, obat tradisional, bahan obat tradisional, alat kesehatan, dan kosmetika) kepada masyarakat.

Pelayanan kefarmasian (*Pharmaceutical care*) merupakan salah satu sub sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi yang berorientasi pada pasien. Pelayanan kefarmasian ini mengarahkan pasien tentang kebiasaan/pola hidup yang mendukung tercapainya keberhasilan pengobatan, memonitor hasil pengobatan dan bekerja sama dengan profesi lainnya untuk mencapai kualitas hidup yang optimal bagi pasien.

Untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian kepada masyarakat, maka pemerintah mengeluarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1027 tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek dengan salah satu tujuan utama adalah untuk melindungi masyarakat dari pelayanan yang tidak profesional (Anonim, 2004).

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar. Semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap hal

ini. Pihak yang paling banyak berhubungan langsung dengan kepuasan/ketidakpuasan pelanggan adalah pemasar, konsumen, konsumeris, dan peneliti perilaku konsumen.

Kepuasan pasien atau disebutkan sebagai kepuasan pelanggan didefinisikan: sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pelanggan. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, pelanggan tidak puas. Bila prestasi sesuai atau melebihi harapan, pelanggan merasa puas (Nila Hidayanti : 2008). Berdasarkan definisi tersebut berarti, kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pasien. Kepuasan pasien mempengaruhi pasien untuk kembali ke Apotek yang sama bilamana membutuhkan. Bila pasien puas, bukan hanya pasien yang diuntungkan, tetapi juga Apotek akan dipromosikan.

Secara tegas, para peneliti jasa yang terdiri dari A. Parasuraman, Valeria A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry serta J. Joseph Cronin, Jr dan Stefen A. Taylor menyatakan kepuasan customer ditentukan oleh kualitas pelayanan dan tidak berlaku sebaliknya. Kualitas jasa pelayanan sendiri ditentukan oleh 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu, Penampilan Fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Tanggapan (*responsiveness*), Kepastian (*assurance*), dan Empati (*empathy*). Selanjutnya, mereka sepakat bahwa kepuasan customer memiliki efek signifikan atas tujuan penjualan (*purchase intentions*) (Andi W, 2008).

Apotek Motilango merupakan suatu apotek yang juga bergertak dalam layanan jasa. Apotek Motilango melakukan kerjasama dengan beberapa Asuransi Kesehatan Jiwa diantaranya (ASKES PNS, Jamsostek, Jamkesda dan Inhealth)

untuk memberikan kemudahan kepada pasien (konsumen) dalam melakukan pelayanan kesehatan yang dikhususnya dalam pelayanan obat-obatan. Selain bekerjasama dengan beberapa Asuransi Jiwa, Apotek Motilango juga membuka pelayanan untuk pasien umum. Setiap hari pengunjung di Apotek Motilango hampir tidak pernah sepi oleh kunjungan para pasien yang ingin membeli obat ataupun untuk menebus resep yang diberikan sesuai dengan jaminan kesehatan yang dimiliki oleh pasien.

Banyaknya pasien (konsumen) yang berkunjung di Apotek Motilango terutama pasien dengan Jaminan Kesehatan atau Asuransi Kesehatan PNS maka peneliti ingin mengetahui apakah konsumen merasakan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh Apotek Motilango. Oleh karena itu, untuk mengetahui Gambaran tingkat kepuasan pasien ASKES terhadap pelayanan resep maka peneliti telah melakukan penelitian di Apotek Motilango.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana tingkat kepuasan pasien askes terhadap pelayanan resep di Apotek Motilango Kota Gorontalo berdasarkan tingkat kualitas pelayanan dalam dimensi penampilan fisik, kehandalan, tanggapan, kepastian dan empati.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana Tingkat kepuasan pasien Askes terhadap pelayanan Resep di Apotek Motilango berdasarkan

tingkat kualitas pelayanan dalam dimensi penampilan fisik, kehandalan, tanggapan, kepastian dan empati.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian diharapkan bisa bermanfaat untuk :

1. Peneliti : penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai Pelayanan di Apotek, serta untuk memperoleh pengalaman menganalisis Kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek.
2. Apotek Motilango : Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan kajian sebagai dasar untuk langkah-langkah pembinaan kedepan dalam peningkatan mutu serta efisiensi pelayanan kefarmasian di Apotek Motilango.