

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi pasien selaku pengguna jasa kesehatan.

Pelayanan informasi bagi klien sangatlah penting, mengingat mereka (klien) tidak tahu obat yang mereka minum, kecuali jika dokter menjelaskan kepada mereka. Apoteker di apotek sering menyerahkan obat yang diserahkan berdasarkan resep dari dokter kepada klien dalam kertas yang hanya tertulis nama pasien dan aturan pakainya tanpa disertai informasi yang memadai.

Jika pelayanan kesehatan khususnya terhadap pelayanan resep pada klien sudah sesuai dengan persyaratan pokok tersebut, maka dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan klien. Jika klien merasa puas dengan pelayanan rumah sakit khususnya pelayanan resep di apotek, maka secara otomatis akan mendorong kemajuan suatu rumah sakit tersebut.

Adapun beberapa judul yang serupa dengan penelitian ini oleh Laksono, I.A, 2008 menyatakan bahwa parameter karakteristik, tingkat kepuasan, loyalitas dan harapan pasien rawat inap (RSDJ) dengan hasil penelitian sebagian besar responden (55%) menunjukkan sikap puas yang rendah terhadap keseluruhan pelayanan yang diterima (produk, proses, purna beli) di Rumah Sakit Dedi Jaya (RSDJ). Harianto, dkk. 2005 menyatakan bahwa parameter ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti langsung dengan hasil penelitian pasien Apotek Kopkar sangat puas terhadap keramahan petugas, dan kebersihan ruang tunggu. Pasien cukup puas terhadap kecepatan pelayanan obat, kecepatan pelayanan kasir, kelengkapan informasi obat, kelengkapan obat, kemurahan harga

obat, kecukupan tempat duduk, dan kenyamanan ruang tunggu dengan kipas angin dan AC. Dan pasien puas terhadap ketersediaan televisi.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, sudah jelas bahwa tingkat kepuasan klien dapat dinilai berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit khususnya dari pemberi pelayanan obat di apotek rumah sakit. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “ Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek RSUD Oتانaha Kota Gorontalo”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “ Bagaimana Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek RSUD Oتانaha Kota Gorontalo ? ” .

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek RSUD Oتانaha Kota Gorontalo.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

a. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pengalaman nyata dalam penelitian dan sebagai sarana meningkatkan daya berpikir dan implementasi teori dalam bentuk nyata.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat digunakan sebagai referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Agar tenaga kesehatan khususnya farmasis dapat lebih mengembangkan pengetahuan tentang pelayanan kesehatan yang baik dan benar khususnya dalam pelayanan resep di Apotek rumah sakit.