

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada peradaban sekarang, kemajuan teknologi semakin pesat. Demikian halnya dengan kemajuan teknologi dalam bidang kesehatan, pengetahuan, pendidikan serta kemajuan perekonomian masyarakat. seiring perkembangan tersebut, berbagai macam dan jenis penyakit pun semakin berkembang dan berevolusi, dalam hal ini kesadaran masyarakat akan kesehatan pun semakin tinggi. Seluruh masyarakat pasti berharap supaya mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik dengan kualitas yang baik pula.

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu usaha yang dapat digunakan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat mengharapkan pelayanan farmasi yang sebaik mungkin dalam proses penyaluran obat (Azwar, 1994).

Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya yaitu dari obat kepada pasien yang mengacu kepada Pharmaceutical Care. Kegiatan apotek yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Sebagai konsekuensi perubahan orientasi tersebut, apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan mengubah perilaku agar dapat melakukan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah pemberian informasi, konseling obat dan monitoring penggunaan obat (Depkes 2004).

Menurut (Kepmenkes RI) No. 1332/MENKES/SK/X/2002, Apotek adalah suatu tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat. Yang di maksud pekerjaan kefarmasian diantaranya pengadaan obat, penyimpanan obat, pembuatan sediaan obat, peracikan, penyaluran dan penyerahan perbekalan farmasi serta memberikan

informasi kepada masyarakat mengenai perbekalan kefarmasian yang terdiri dari obat, bahan obat, obat tradisional, alat kesehatan dan kosmetik. Tidak hanya menjalankan pekerjaan kefarmasian tetapi tugas pokok dan fungsi apotek juga harus dijalankan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan standart prosedur yang telah ditetapkan.

Untuk dapat menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas, banyak hal yang perlu dipahami, salah satu diantaranya yang dinilai mempunyai peranan yang amat penting adalah tentang apa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh banyak institusi kesehatan hampir selalu dapat memuaskan pasien, maka dari itu sering disebut sebagai pelayanan kesehatan yang berkualitas. Salah satu deinisi menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan biasanya mengacu pada kemampuan rumah sakit, memberi pelayanan yang sesuai dengan standar profesi kesehatan dan dapat diterima oleh pasiennya.

Menurut Azwar (2005) kualitas pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat konsumen akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar pelayanan profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma, etika, hukum dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen (Depkes RI, 2002)

Beberapa atau sebagian dari mahasiswa atau orang yang telah menyelesaikan sarjana farmasi, suatu saat memiliki keinginan untuk membuka apoteknya sendiri. Hal ini juga termasuk pada diri saya selaku peneliti, maka saya ingin mengetahui bagaimana cara supaya dapat memberikan pelayanan yang

terbaik kepada pasien yang berkunjung ke apotek. Maka dari hal itu, peneliti ingin melakukan penelitian ini.

Blank (1999) dari penelitiannya menyatakan pada umumnya pasien tidak dapat menilai kompetensi teknis, sehingga mereka menilai mutu layanan dari karakteristik non teknis atau hubungan interpersonal dan kenyamanan layanan. Keberhasilan suatu program peningkatan mutu pelayanan kesehatan terletak pada tingkat kepuasan pasien. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan tujuan pelayanan dari petugas kesehatan. Kualitas jasa pelayanan sendiri ditentukan oleh 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu, kehandalan (*reliability*), kepastian (*assurance*), penampilan fisik (*tangible*), empati (*empathy*) dan tanggapan (*responsiveness*).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Helni (2015) menunjukkan bahwa responden sudah merasakan puas terhadap mutu pelayanan apotek untuk kelima dimensi, yaitu *Reliability* (keandalan) dengan *score* 3,35, *Responsiveness* (ketanggapan) dengan *score* 2,97, *Assurance* (jaminan) dengan *score* 3,21, *Empathy* (empati) dengan *score* 3,28 dan *Tangibles* (bukti langsung) dengan *score* 3,19.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Shinta (2014) menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat inap pada pelayanan kesehatan di Puskesmas pada dimensi *Reliability* ($0,008 < 0,005$), dimensi *Assurance* ($0,043 < 0,05$), dimensi *Tangible* ($0,005 < 0,05$), dimensi *Empathy* ($0,005 < 0,05$), dimensi *Responsiveness* ($0,001 < 0,05$).

Berdasarkan uraian di atas, telah dilakukan penelitian mengenai kepuasan pasien di Apotek Mulia dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian dengan dimensi ServQual (*Service Quality*) di Apotek Mulia Kota Gorontalo”

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dengan dimensi ServQual (*Service Quality*) di Apotek Mulia Kota Gorontalo?

1.3 Tujuan penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dengan dimensi ServQual (*Service Quality*) di Apotek Mulia Kota Gorontalo.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan pengetahuan yang baik bagi peneliti dalam mengetahui bagaimana pelayanan kefarmasian di Apotek Mulia Kota Gorontalo serta dapat mengembangkan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.

1.4.2 Bagi Apotek Mulia

Sebagai bahan masukan atau referensi untuk terus meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan kefarmasian, sehingga dapat menjadi Apotek dengan kualitas yang baik.