

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang penting bagi masyarakat. Tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapatkan perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan kepada masyarakat bertujuan membentuk masyarakat yang sehat maka diperlukan upaya-upaya kesehatan yang menyeluruh dan terpadu untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan tersebut. Salah satu tempat pelayanan kesehatan di Indonesia adalah apotek (Kemenkes RI, 2019).

Kepuasan konsumen sangat bergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi (Priyoto, 2017).

Pelayanan dan kepuasan merupakan hal yang tidak bisa dipisahkan karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk.

Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat dari pelayanan itu sendiri (Herlinda, 2013).

Menurut Sabarguna (2004) di Indonesia kata *Customer Satisfacation* dalam keinginan melayani dan memberikan kepuasan pada langganan masih sangat minim. Pelayanan di puskesmas, apotek, dan rumah sakit pada umumnya masih banyak kekurangannya dengan merembesnya era baru di Indonesia di mana pemerintah melakukan deregulasi di segala bidang dan pihak swasta lebih banyak diikut sertakan dalam pembangunan serta dana yang dikeluarkan masyarakat untuk obat di Indonesia cukup besar maka *Total Customer Satisfacation* akan mendapatkan perhatian yang lebih besar di masa yang akan datang, karenanya masyarakat mempunyai hak untuk medapatkan pelayanan yang memadai. Menurut (Umar (2003) Persepsi konsumen untuk mengetahui mutu pelayanan kefarmasian dapat diukur berdasarkan dimensi yaitu: *Reliability* (keandalan) *Responsiveness* (ketanggapan) *Assurance* (jaminan) *Empaty* (empati) dan *Tangibles* (bukti langsung).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Narulita R (2021) tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan utama kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen termasuk dalam kategori tidak puas, didukung dari dimensi *responsiveness* 44,6%, *reliability* 42,7%, *assurance* 44,0%, *empaty* 45,1%, dan *tangible* 44,5%, menunjukkan

bahwa responden tidak puas terhadap mutu pelayanan apotek untuk kelima dimensi, yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible*.

Apotek UAD MU V Metro Lampung menjadi tempat penelitian bagi peneliti. Apotek UAD MU V Metro Lampung memiliki letak yang strategis yakni berada di pinggir jalan raya dan dekat dengan perkampungan yang padat penduduk. Lokasi yang padat dengan penduduk, maka banyak pasien yang datang ke Apotek UAD MU V Metro Lampung. Selanjutnya, ada permasalahan terhadap indikator pada apotek, menurut survey yang sudah dilakukan bahwa pihak apotek belum memperhatikan sarana tempat parkir yang memadai dan nyaman bagi pasien, pegawai seringkali lupa untuk memberikan keterangan tentang makanan atau minuman yang dihindari selama konsumsi obat dan memberikan informasi aktivitas yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat, kurang cepat saat melayani pasien dan pegawai kurang memberikan pelayanan secara memuaskan kepada para konsumen.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti berkeinginan melakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek UAD MU V Metro Lampung.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas diperoleh rumusan masalah yaitu bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti

nyata di Apotek UAD MU V Metro Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti nyata di Apotek UAD MU V Metro Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan, pengalaman, dan pemahaman tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

1.4.2 Bagi Apotek

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi jika ada pelayanan yang kurang memuaskan serta sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

1.4.3 Bagi Institusi

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi institusi pendidikan serta menambah informasi dan sebagai bahan masukan untuk penelitian selanjutnya.

1.4.4 Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat menjadi wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan harapan terkait pelayanan kefarmasian yang didapatkan.