

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Menurut Undang-undang nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan, Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

Untuk mencapai derajat kesehatan yang maksimal bagi masyarakat yang memiliki gangguan kesehatan akan berkunjung ke sarana kesehatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Dalam pelayanan kesehatan disamping pelayanan medis juga ada pelayanan kefarmasian, Pelayanan Kefarmasian adalah bentuk suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. (Permenkes No. 73 tahun 2016).

Berdasarkan kewenangan pada peraturan perundang-undangan, pelayanan kefarmasian telah mengalami perubahan yang semula hanya berfokus kepada pengelolaan obat (*drug oriented*) berkembang menjadi pelayanan komprehensif meliputi pelayanan obat dan pelayanan kefarmasian klinik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. (Permenkes No. 73 tahun 2016).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Prinsip penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang harus dipegang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yaitu masyarakat puas dan nyaman dalam menerima pelayanan kesehatan yang diberikan apotek sebagai media untuk memberikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh masyarakat. Pelayanan yang baik, perlakuan yang baik

dan mendapatkan kemudahan dalam pelayanan yang menentukan kepuasan pasien. (Kurniasih, 2012).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2018). Di sisi lain manfaat yang didapat masyarakat terhadap pelayanan kesehatan adalah kepastian dari pemerintah tentang pelayanan kefarmasian yang dilakukan berdasarkan nilai ilmiah, keadilan, kemanusiaan, dan perlindungan serta keselamatan pasien atau masyarakat yang berkaitan dengan sediaan farmasi yang memenuhi standard dan persyaratan keamanan, mutu dan kemanfaatan. (Kurniasih, 2012).

Semakin ketatnya persaingan serta pasien yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan apotek selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kefarmasian untuk selalu meningkatkan pelayanannya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien selama ini telah sesuai dengan harapan pasien atau tidak. Hal ini penting dilakukan sebagai acuan dalam membenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal, sehingga apotek dituntut untuk selalu menjaga kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien meningkat. (Lubis, 2015).

Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah SERVQUAL (*Service Quality*), dengan cara membuat penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan dibidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan. Analisis kepuasan pelanggan dilakukan pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kehandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangible*).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Kepuasan

pelayanan jasa kesehatan tercapai jika apa yang didapatkan pasien melebihi harapan. (Pohan, 2018.)

Apotek Terry Farma merupakan salah satu Apotek yang beralamat di Jl. Iskandar Muda No. 24 L Medan Kelurahan Darat Kecamatan Medan Baru yang diantaranya disekitar lokasi Apotek ada R.S Mata Medan Baru, RS, Bhayangkara, RS. Herna, RS. Boloni, RS. Bunda Thamrin dan Praktek Dokter Umum, dr. Spesialis, Drg. Apotek Terry Farma memberikan pelayanan, melayani pasien-pasien rawat jalan dari Rumah Sakit dan pasien-pasien dari dokter-dokter praktek.

Berdasarkan data rekaman resep diketahui perharinya Apotek Terry Farma dapat melayani antara 20 s/d 30 pasien praktek dokter dan Rumah Sakit dan perbulannya  $\pm$  600 s/d 700 pasien praktek dokter dan pasien rawat jalan. Dengan demikian jumlah resep yang banyak perharinya hanya dilayani oleh 2 TTK dan 1 Apoteker sebagai penanggungjawab di Apotek tersebut.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik ingin melakukan penelitian dan mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Terry Farma Jl. Iskandar Muda No. 24 L Medan, Kelurahan Darat Kecamatan Medan Baru apakah sudah memenuhi standar pelayanan kefarmasian atau tidak.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Terry Farma Jl. Iskandar Muda No. 24 L Medan Kelurahan Darat, Kecamatan Medan Baru.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Terry Farma Jl. Iskandar Muda No. 24 L Medan Kelurahan Darat Kecamatan Medan Baru.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien di Apotik Terry Farma Jl. Iskandar Muda Kelurahan Darat Kecamatan Medan Baru Kota Medan, ditinjau dari 5 (lima) variabel yaitu :

- a. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- b. Keandalan (*Reliability*)
- c. Jaminan (*Assurance*)
- d. Kepedulian (*Empathy*)
- e. Bukti Fisik (*Tangible*)

### **1.4. Manfaat Penelitian**

- a. Untuk meningkatkan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Terry Farma Jl. Iskandar Muda No. 24 L Medan Kelurahan Darat Kecamatan Medan Baru.
- b. Sebagai bahan masukan bagi Apotek Terry Farma dan lembaga-lembaga terkait dalam hal penyelenggaraan pelayanan kesehatan.
- c. Rujukan bagi peneliti selanjutnya.