

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pembangunan kesehatan diarahkan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap masyarakat agar dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pembangunan kesehatan diselenggarakan dengan berdasarkan pada perikemanusiaan, pemberdayaan dan kemandirian, adil dan merata, serta pengutamakan dan manfaat dengan perhatian khusus pada penduduk rentan, antara lain ibu, bayi, anak, lanjut usia dan keluarga miskin (Kemenkes RI, 2004).

Pelayanan kefarmasian sebagai salah satu pelayanan di apotek yang tidak dapat terpisahkan dari pelayanan pasien, pelayanan ini dapat dilakukan oleh semua tenaga kefarmasian yang professional dengan konsep pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Konsep tersebut meliputi tanggung jawab tenaga kefarmasian dari penggunaan obat pada pasien, misalnya dengan melakukan skrining resep, penyerahan obat pada pasien dan pemberian informasi obat (Setiawan dkk, 2010).

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa/konsumen sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang sudah ditetapkan (Azwar, 1996). Kepuasan pasien merupakan indikator penting bagi kualitas pelayanan, kepuasan pasien dapat diukur dengan selisih antara penilaian kerja pelayanan dengan harapan pasien terhadap kinerja

yang dapat dilihat dari lima dimensi servqual yaitu dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangibles*) (Parasuraman et al., 1988). Pengukuran tingkat kepuasan pasien adalah mutlak, dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

Ketidakpuasan pasien yang sering terjadi adalah terhadap sikap, perilaku, keramahan petugas, keterlambatan pelayan dokter, perawat, apoteker, petugas kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses penebusan resep serta peracikan obat (Rengga, 2014). Ketidakpuasaan dapat berdampak negatif terhadap pelayanan kesehatan dan akan mengakibatkan minat pasien untuk kembali menjadi berkurang, sehingga dapat menurunkan kualitas pelayanan kesehatan. Jika pasien mengalami ketidakpuasan hal yang akan terjadi adalah kekecewaan.

Pelayanan kesehatan yang belum sesuai dengan harapan pasien diharapkan dapat menjadi masukan bagi organisasi pelayanan kesehatan baik di rumah sakit, puskesmas dan apotek agar berupaya untuk memenuhinya. Pasien akan selalu mencari pelayanan kesehatan yang kinerjanya memenuhi harapan pasien. Hal tersebut dapat meningkatkan kenyamanan pasien sehingga pasien pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas pelayanan tersebut (Pohan,2007).

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Allah berfirman dalam Al-Qur'an surat At-taubah ayat 105 yang berbunyi:

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَى  
 عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: *“Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya, serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada Allah Yang Mengetahui akan yang gaib dan yang nyata, lalu diberikan-Nya kepadamu apa yang telah kamu kerjakan.”*

Pelayanan merupakan suatu perbuatan yang sangat mulia. Hal tersebut menunjukkan perbuatan yang baik dan siapa saja yang berbuat, maka ia akan mendapatkan pahala dari Allah SWT. Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan pasien. Informasi yang didapatkan nantinya akan menjadi acuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pasien. Maka penulis merasa tertarik untuk meneliti masalah dengan mengambil judul: Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Pharm 24 di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka dapat di rumuskan permasalahannya yaitu :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Pharm 24 di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta?
2. Bagaimana persepsi pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Pharm 24 di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta?

**C. Keaslian Penelitian**

Penelitian terkait yang pernah dilakukan:

(Lanjutan)

(Lanjutan)

**Tabel 1.** Daftar Penelitian Terdahulu

No.	Penulis (Tahun)	Judul	Metode	Hasil
1.	Noprilyana Anugraheni Eka Putri (2017)	<i>Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Farmasi di Instalasi Farmasi Satelit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap</i>	Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif non eksperimental yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap mendapatkan rata-rata nilai kepuasan 3,14 dan rata-rata nilai harapan 3,74 dengan tingkat kesesuaian kepuasan dan harapan >75% disetiap demensinya yaitu <i>reliability</i> 86%, <i>responsiveness</i> 82,85%, <i>assurance</i> 81,69%, <i>emphaty</i> 80,46% dan <i>tangible</i> 89,25%.
2.	Desy Nuraeni (201)	<i>Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Bangka Selatan Periode Agustus 2014</i>	Penelitian ini bersifat non eksperimental dengan pendekatan cross sectional. Pengambilan sampel menggunakan teknik <i>cossecutive sampling</i> . Hasil penelitian dianalisis melalui <i>mean gap</i> yang	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien tidak puas dengan pelayanan kefarmasian berdasarkan analisis <i>mean gap</i> total sebesar -0,71.

				merupakan selisih antara nilai <i>mean</i> kinerja dengan mean harapan	
3.	Dzilqi Bustanul Hardi (2015)	<i>Evaluasi Kepuasan terhadap Informasi Pelayanan di Apotek Kecamatan Pangkalan Kerinci Provinsi Riau</i>	<i>Tingkat Pasien Pemberian Obat pada Swamedikasi Wilayah</i>	Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Data dalam penelitian ini dikumpul dengan cara survei, dengan metode <i>cross sectional</i> . Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data ini adalah kuesioner berjumlah 36 pertanyaan yang diberikan pada 96 responden di 6 apotek yang telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien tidak puas terhadap pemberian informasi obat oleh apoteker pada pelayanan swamedikasi di Apotek wilayah Kecamatan Pangkalan Kerinci Provinsi Riau pada dimensi keandalan dengan <i>mean gap</i> -0,20, daya tanggap -0,21, kepastian -0,29, empati -0,17, dan dengan bukti langsung -0,22.
4.	Afriska Dwi Artika (2017)	<i>Analisis Kepuasan terhadap Kesehatan Pratama</i>	<i>Tingkat Pasien Pelayanan di Klinik Firdaus</i>	Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i> . Teknik pengambilan sampel	Hasil penelitian menunjukkan bahwa 78,52% pasien DSM dan 82,01% pasien BPJS menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Firdaus. Berdasarkan uji <i>Mann-Whitney</i> diperoleh

---

*Yogyakarta*

menggunakan metode *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sejumlah 100 pasien yang terbagi menjadi dua kelompok BPJS dan DSM. hasil bahwa tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan yang bermakna antara pasien BPJS dan DSM pada aspek berwujud, Keandalan, dan Daya tanggap ( $p > 0,05$ ) sedangkan pada aspek jaminan dan Empati terdapat perbedaan yang signifikan ( $p < 0,05$ )

---

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Pharm 24 di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui persepsi pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Pharm 24 di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan di Apotek Pharm 24 di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori yang mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan untuk mengungkapkan faktor yang menyebabkan kepuasan pasien serta dapat dimanfaatkan untuk penelitian selanjutnya, khususnya pada bidang yang sesuai.

3. Bagi Apoteker

Sebagai evaluasi apoteker dalam memberikan pelayanan kefarmasian yang lebih tepatnya di apotek.



