

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker (Permenkes, 2016). Apotek merupakan bagian dari sistem kesehatan yang mampu untuk menciptakan keunggulan dalam memberikan pelayanan yang baik, misal unggul dalam berinovasi dan unggul dalam merespon kebutuhan pasien. Untuk itu dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Ningrum, 2015:2).

Fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) dalam era BPJS menjadi ujung tombak pelayanan kesehatan dan menjadi pusat keanggotaan BPJS. Pelayanan kesehatan yang bermutu berorientasi pada kepuasan pasien mampu bertahan di tengah persaingan global yang semakin kuat. Kualitas pelayanan yang baik memerlukan suatu umpan balik dari masyarakat (konsumen apotek) sehingga dapat dikembangkan dan diketahui faktor-faktor yang dapat memenuhi kepuasan konsumen yang bersangkutan sehingga apa yang menjadi misi dan tujuan perusahaan dapat dicapai (Kalijogo dkk, 2019:2).

Kualitas pelayanan mempengaruhi Apotek untuk dapat menarik pelanggan baru dan menyebabkan loyalitas pelanggan, *Word of Mouth* yang positif, meningkatkan kepuasan, komitmen dan kerjasama karyawan, karena hal itu kinerja bisnis akan meningkat (Alaan, 2016:257).

Kualitas pelayanan juga mempengaruhi kepuasan pasien (yang dapat dibedakan antara pasien BPJS dan Non BPJS). Kualitas yang baik akan menimbulkan kepuasan pada pelanggan atau pengguna jasa layanan (pasien) dan mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien (Romaji & Nasihah, 2018:2).

Kepuasan merupakan kesesuaian hasil penilaian konsumen terhadap berbagai aspek pelayanan yang dirasakan dan diharapkan sehingga kepuasan pasien dapat menjadi evaluasi pihak pemberi layanan terkait kualitas pelayanannya. Tingkat kepuasan akan terbentuk ketika konsumen membandingkan pelayanan kesehatan yang diterima dengan harapan terhadap pelayanan yang diberikan (Kalijogo dkk, 2019:3).

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya dan dapat dirumuskan sebagai evaluasi pasca beli. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak bisa memenuhi harapan, maka akan terjadi ketidakpuasan (Kotler, 2009:140). Metode *Servqual* merupakan suatu metode untuk mengukur tingkat persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang mereka rasakan dan mereka harapkan. *Service quality* (kualitas layanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten. Peningkatan kualitas layanan akan berdampak pada kepuasan konsumen yang menjadi keunggulan sebuah usaha dalam mempertahankan serta meningkatkan pelanggannya. Serta dapat mengetahui seberapa puas pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan agar dapat menentukan strategi yang tepat dalam meningkatkan kualitas layanan.

Pengukuran tingkat kepuasan pasien dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai metode pengukuran. Dari beberapa metode yang ada, berbagai riset menunjukkan bahwa instrumen *Service Quality (Servqual)* valid untuk berbagai konteks layanan (Kalijogo dkk, 2019:3).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat ditentukan rumusan masalah sebagai berikut :

1.2.1. Bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Apotek dengan Analisis *gap*?

1.2.2. Bagaimana Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Apotek dengan Metode *Service Quality*?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1. Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Apotek dengan Analisis *gap*.

1.3.2. Untuk mengetahui Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Apotek dengan Metode *Service Quality*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Sarana Pelayanan

Sebagai evaluasi untuk tempat sarana dalam membantu meningkatkan pelayanan, agar kualitas kinerja dengan harapan pelayanan sesuai dengan harapan pasien.

1.4.2 Bagi Pasien

Dengan adanya kegiatan ini, masyarakat dapat ikut serta berpartisipasi dalam menyampaikan kepuasan atau ketidakpuasaan yang didapat dalam pelayanan, agar masyarakat yang berkunjung mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan sebagaimana mestinya

1.4.3 Bagi Mahasiswa

1.1.4.1 Memahami dan mengerti lebih jauh mengenai penggunaan metode *Service Quality* dalam kebutuhan pasien.

1.1.4.2 Membantu sarana pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

1.1.4.3 Memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan juga beberapa masukan yang dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam menentukan langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.