

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan kesehatan dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien yang tinggi menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pasien, sehingga mendorong pasien untuk terus menggunakan layanan tersebut di masa mendatang (Istiqamah, 2024).

Penilaian kualitas pelayanan kesehatan melibatkan berbagai dimensi, termasuk aspek teknis (kesembuhan penyakit) dan aspek non-teknis (sikap petugas, komunikasi, lingkungan fisik) yang secara kolektif berkontribusi pada kepuasan pasien (Diniati *et al.*, 2023).

Penelitian ini dilatar belakangi oleh temuan bahwa kurangnya keramahan dan informasi yang jelas dari petugas farmasi menjadi keluhan utama konsumen. Kondisi ini tidak hanya merugikan pasien, tetapi juga dapat menurunkan motivasi kerja petugas farmasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk merancang intervensi yang dapat meningkatkan motivasi petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian yang lebih baik.

Dalam menjalankan tugas mulia sebagai pelayan kesehatan, khususnya dalam bidang kefarmasian, kita senantiasa berpegang teguh pada prinsip keadilan dan kesetaraan sebagaimana diajarkan dalam Al-Qur'an Surat Al-Hujurat ayat 13:

يٰۤاَيُّهَا النَّاسُ اِنَّا خَلَقْنٰكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَّاُنْثٰى وَجَعَلْنٰكُمْ شُعُوْبًا وَّقَبَاۤىِٕلَ لِتَعَارَفُوْا ۗ اِنَّ اَكْرَمَكُمْ نِنۡٓ اِلٰهِ ۗ  
اَفْخَرُكُمْ اِنَّ اِلٰهَ ۙ نَلِيْمٌ خَبِيْرٌ

Artinya : “Wahai manusia! Sungguh, Kami telah menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan, kemudian Kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah ialah orang yang paling bertakwa. Sungguh, Allah Maha Mengetahui, Mahateliti.”

Menurut Ibnu Katsir, Al-Hujurat ayat 13 mengajarkan bahwa perbedaan gender dan keberagaman bangsa yang merupakan perbedaan mendasar di antara manusia, seharusnya dihargai sebagai sarana untuk saling mengenal. Meskipun

berbeda, semua manusia adalah makhluk Allah, dan ketakwaanlah yang menentukan kemuliaan di hadapan-Nya.

Dalam tafsir Quraish Shihab, ayat ini menandai pergeseran fokus dari ajakan kepada orang-orang beriman menuju prinsip-prinsip universal hubungan antarmanusia. Alih-alih langsung menyapa orang beriman, ayat ini secara umum menyapa seluruh umat manusia. Ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah menciptakan manusia dari pasangan laki-laki dan perempuan, menciptakan keberagaman suku dan bangsa untuk mendorong saling mengenal, saling membantu, dan saling melengkapi. Oleh karena itu, kemuliaan di sisi Allah diukur berdasarkan ketakwaan, bukan asal-usul atau status sosial. Allah Maha Mengetahui dan Maha Melihat, sehingga tidak ada yang tersembunyi bagi-Nya, termasuk niat dan pikiran terdalam setiap individu.

Ayat ini menegaskan bahwa setiap individu, tanpa memandang status sosial, berhak mendapatkan pelayanan yang sama dalam kefarmasian. Hal ini mendorong tenaga kefarmasian untuk tidak mendiskriminasi pasien berdasarkan ras, suku, agama, atau kondisi sosial ekonomi. Fokus pelayanan harus pada kualitas, termasuk keakuratan obat, informasi yang lengkap, dan sikap ramah. Selain itu, tenaga kefarmasian diingatkan untuk menghormati martabat pasien, menjaga kerahasiaan, dan memberikan pelayanan yang manusiawi. Hal tersebut senada dengan hadist nabi:

نَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: (مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكَلِّمْ خَيْرًا أَوْ لِيَصْمُتْ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلَا يُؤْذِ جَارَهُ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفًا) (رَوَاهُ الْبُخَارِيُّ وَمُسْلِمٌ)

Dari Abu Hurairah radhiyallahu ‘anhu dia berkata, Rasulullah shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda: ”Barangsiapa yang beriman kepada Allah subhanahu wa ta’ala dan hari akhir maka hendaknya dia berbicara yang baik atau (kalau tidak bisa hendaknya) dia diam. Barangsiapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka janganlah ia menyakiti tetangganya. Barangsiapa yang beriman kepada Allah

dan hari akhir maka hendaknya dia memuliakan tamunya.” (HR. al Bukhari dan Muslim)

Hadits ini menekankan pentingnya akhlak mulia seorang mukmin yang tercermin dalam perkataan, perlakuan terhadap tetangga dan pelayanan kepada tamu. Oleh karena itu, hubungan tenaga kefarmasian dan pasien idealnya dibangun di atas tiga pilar: komunikasi yang efektif dan etis; perlakuan yang manusiawi dan penuh empati dan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien. Untuk memperkuat dalilnya dalam kaitan profesional dalam bekerja agar menimbulkan kepuasan tertera dalam Al-Qur'an Surah Al-Bayyinah ayat 7:

لِ الَّذِينَ آمَنُوا وَتَمَلُّوا أَلْهَصَلِحَاتِ أَوْلِيكُمْ هُمْ خَيْرُ الْبَرِيَّةِ

Artinya: Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan, mereka itulah sebaik-baik makhluk.

Ayat ketujuh menggambarkan orang beriman yang beramal saleh sebagai puncak kemuliaan manusia, yang menerima "cahaya kebenaran" dan mengamalkannya melalui pengorbanan, sedekah, ibadah, dan kejujuran. Tafsir 'Abduh memperkuat hal ini dengan menunjukkan bagaimana nilai-nilai tersebut diterjemahkan ke dalam konteks profesionalisme. Komitmen pada kebenaran dan keikhlasan menghasilkan etika kerja yang tinggi dan tanggung jawab. Dedikasi dan pelayanan prima, yang merupakan wujud amal saleh, meningkatkan harkat dan martabat, membuat individu menjadi teladan, dan pada akhirnya membawa kebahagiaan.

Analisis tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Graha Persada Medika menjadi topik yang menarik untuk diteliti. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apotek tersebut. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan masukan yang berharga bagi manajemen apotek dalam meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian di Apotek dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi

kepuasan tersebut. Lima dimensi yang digunakan untuk menilai kepuasan pasien meliputi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti langsung. Penelitian ini ingin mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pasien di Apotek berdasarkan kelima dimensi tersebut.

## **B. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan batasan masalah yaitu tentang:

1. Responden peneliti yaitu seluruh pasien yang mengunjungi Apotek Graha Persada Medika pada bulan Februari 2025.
2. Pengambilan sampel dilakukan sebagian dari populasi yang dipilih secara purposive sampling.
3. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif analitik.
4. Jenis data penelitian menggunakan data kuantitatif dengan cara membagikan kuesioner kepada responden.
5. Tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian diukur berdasarkan 5 dimensi meliputi: Bukti fisik (*tangibles*), Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*).

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah diatas dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini adalah :

Bagaimana tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Graha Persada Medika berdasarkan dimensi kepuasan meliputi: Bukti fisik (*tangibles*), Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*) ?

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

##### 1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Graha Persada Medika.

##### 2. Tujuan Khusus

Untuk mengetahui nilai kualitas pelayanan di Apotek Graha Persada Medika yang meliputi:

- a. Bukti fisik (*tangibles*),
- b. Reliabilitas (*reliability*)
- c. Daya tanggap (*responsiveness*)
- d. Jaminan (*assurance*)
- e. Empati (*empathy*)

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

##### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi pendukung untuk penelitian selanjutnya yang berminat melakukan penelitian tentang kepuasan pelayanan kefarmasian.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Untuk Apotek

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk menjadi dasar pertimbangan dalam upaya perbaikan apotek, diharapkan dapat memberikan masukan dalam meningkatkan mutu pelayanan, sehingga meningkatkan kepuasan konsumen, dan diharapkan jumlah pelanggan dapat terus meningkat.

###### b. Untuk Pasien

Pelanggan akan mendapatkan pelayanan yang lebih baik, lebih cepat, dan lebih akurat.

## F. Keaslian Penelitian

**Tabel 1.1 Keaslian Penelitian**

Judul	Nama	Tempat	Tahun	Persamaan	Perbedaan
Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan	Anggitya Gurnita Kumorosiwi	Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan	2019	Instrument penelitian	Metode penelitian, Teknik pengambilan sample, dan Tempat penelitian
Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek NH Farma Kecamatan Arut Selatan Kabupaten Kotawaringin Barat	Nurya Indah Lestari	Apotek NH Farma Kecamatan Arut Selatan Kabupaten Kotawaringin Barat	2021	Instrumen penelitian dan Metode penelitian	Variabel penelitian dan Tempat penelitian
Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Buring Farma Kota Malang	Fadhilatul Ilmi	Apotek Buring Farma Kota Malang	2017	Instrumen penelitian	Metode penelitian, dan Tempat penelitian