

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pembangunan kesehatan nasional diarahkan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dapat terwujud. Pembangunan kesehatan pada periode 2015-2019 adalah Program Indonesia Sehat dengan sasaran meningkatkan derajat kesehatan dan status gizi masyarakat melalui upaya kesehatan dan pemberdayaan masyarakat yang didukung dengan perlindungan finansial dan pemerataan pelayanan kesehatan. Pada saat ini orientasi paradigma pelayanan kefarmasian telah bergeser dari pelayanan obat (*drug oriented*) menjadi pelayanan pasien (*patient oriented*) dengan mengacu kepada *pharmaceutical care*. Kegiatan pelayanan yang hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi berubah menjadi pelayanan yang komprehensif dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien.

Kepuasan adalah evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan. Salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan adalah pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan. Menurut pemikiran yang dikembangkan oleh Paul Peter & Donnelly (2007:181), kualitas pelayanan jasa memiliki 5 (lima) dimensi pengukuran, yaitu: Daya tanggap, Keandalan, Kepastian, Empati dan Berwujud. Pelanggan adalah orang yang menyampaikan keinginannya kepada perusahaan. Tugas perusahaan adalah memenuhi keinginan pelanggan supaya mendapatkan keuntungan. Dewasa ini semakin banyak perusahaan yang mengakui pentingnya memuaskan dan mempertahankan pelanggan yang ada. Konsumen yang puas cenderung loyal dimana mereka akan membeli ulang dari produsen yang sama (Kotler, 2009)

Swamedikasi atau pengobatan sendiri (*self medication*) adalah penggunaan obat-obatan tanpa resep oleh seseorang atau inisiatifnya sendiri. Secara sederhana, dapat dijelaskan bahwa swamedikasi merupakan salah satu upaya yang sering dilakukan oleh seseorang dalam mengobati gejala sakit atau penyakit yang sedang dideritanya tanpa terlebih dahulu melakukan konsultasi kepada dokter. Namun penting untuk dipahami bahwa swamedikasi yang tepat, aman, dan rasional tidak dengan cara mengobati tanpa terlebih dahulu mencari informasi umum yang bisa diperoleh tanpa harus melakukan konsultasi dengan pihak dokter. Adapun informasi umum dalam hal ini bisa berupa etiket atau brosur, Selain itu, informasi tentang obat bisa juga diperoleh dari seorang apoteker, utamanya dalam swamedikasi obat keras yang termasuk dalam daftar obat wajib apotek (Depkes RI., 2006; Zeenot, 2013). Tindakan pengobatan sendiri dibutuhkan penggunaan obat yang tepat dan rasional. Obat yang dipilih harus tepat dan benar cara penggunaannya seperti aturan pemakaian, cara pemberian, pengaturan dosis yang sesuai dengan pemakaiannya, dan waspada terhadap kemungkinan efek samping yang tidak diinginkan. Apabila dilakukan dengan benar, maka swamedikasi merupakan sumbangan yang sangat besar bagi pemerintah, terutama dalam pemeliharaan kesehatan secara nasional (Depkes RI., 2008)

Apotek merupakan suatu tempat tertentu dimana dilakukan usaha-usaha dalam bidang farmasi, pekerjaan kefarmasian dan penyaluran obat kepada masyarakat. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No 35 tahun 2014 apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker. Berkaitan dengan itu, arti dari pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Dengan demikian, pelayanan kefarmasian yang baik sangat dibutuhkan masyarakat untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan. Dengan adanya persaingan bisnis apotek yang semakin tinggi, maka apotek diharuskan untuk berlomba-lomba dalam meningkatkan kualitas pelayanan farmasi. Hal ini juga berdampak terhadap kepuasan konsumen yang semakin meningkat. Bila pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka

konsumen akan datang kembali (*repeat order*), kepuasan konsumen yang meningkat juga mengakibatkan omzet penjualan meningkat.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, maka sangatlah perlu dilakukan penelitian tentang sejauh mana kepuasan konsumen terhadap pelayanan di apotek. Selain itu belum pernah dilakukan penelitian tentang kepuasan konsumen di Apotek Satu Tunggal Farma. Hal ini yang mendorong penulis melakukan penelitian ini. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak apotek untuk meningkatkan mutu pelayanannya guna menunjang pelayanan kesehatan di apotek dan dapat melaksanakan peran serta fungsinya dengan baik untuk kepentingan dan kesejahteraan penderita atau pasien.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana karakteristik konsumen Apotek Satu Tunggal Farma?
- b. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Satu Tunggal Farma?

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan LTA ini adalah:

- a. Untuk mengetahui karakteristik konsumen Apotek Satu Tunggal Farma.
- b. Untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Satu Tunggal Farma.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Manajemen Apotek

Penelitian ini diharapkan berguna sebagai sumber masukan dan bahan pertimbangan dalam upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian agar dapat meningkatkan kualitas hidup konsumen. untuk mengembangkan strategi pemasaran demi meningkatkan kepuasan konsumen.

2. Bagi masyarakat

Menciptakan hubungan yang harmonis antara pegawai apotek dengan masyarakat, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut.

3. Bagi peneliti lain

Dapat dijadikan referensi terutama bagi peneliti lainnya yang meneliti tentang kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek.

4. Bagi Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gresik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan /pengetahuan bacaan ilmiah, selain itu menambah referensi hasil penelitian.