

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan hak setiap warga negara Indonesia (Presiden RI, 2009). Kesehatan itu sendiri adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara optimal dan ekonomis (Presiden RI, 2009). Kesehatan merupakan bagian penting dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas untuk menunjang pembangunan nasional (Lestari, 2016).

Salah satu wujud pembangunan nasional adalah membangun kesehatan yang bertujuan memajukan kesehatan yang menyangkut semua segi kehidupan. Untuk mencapai pembangunan kesehatan yang optimal dibutuhkan dukungan sumber daya kesehatan sarana kesehatan dan sistem pelayanan kesehatan yang optimal. Salah satu penunjang kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan bagi masyarakat yaitu apotek (Lestari, 2016).

Menurut Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia No.51 Tahun (2009), tentang apotek menyatakan bahwa apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Apotek memiliki peran penting untuk meningkatkan kesehatan masyarakat yang mana harus mampu memberikan pelayanan kefarmasian dengan baik. Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Dalam pelayanan kefarmasian ada yang disebut dengan pelayanan swamedikasi. Pelayanan swamedikasi yaitu masyarakat dalam mengobati dirinya sendiri yang biasanya dilakukan untuk mengatasi keluhan-keluhan dan penyakit ringan yang banyak dialami masyarakat, seperti demam, nyeri, pusing, batuk, influenza, sakit maag, diare, penyakit kulit, dan lain-lain.

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke apotek yang sama. Konsumen yang puas akan menjadi pelanggan yang loyal, berupa promosi dari mulut ke mulut bagi calon konsumen lainnya, yang diharapkan sangat positif bagi apotek. Kepuasan merupakan pengalaman konsumen yang akan tersimpan di dalam ingatan konsumen, dan mempengaruhi proses

pengambilan keputusan pembelian ulang produk yang sama (Supranto dalam Hayaza, 2013).

Saat ini perkembangan bisnis farmasi yaitu apotek semakin banyak, sehingga menimbulkan persaingan bisnis semakin kuat. Produk yang dijual atau ditawarkan di setiap apotek, tetapi kualitas pelayanan antar apotek berbeda, sehingga pelanggan dapat langsung memilih atau mempertimbangkan produk dan kualitas pelayanan apotek. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas suatu bisnis dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen, seperti meningkatkan pelayanan swamedikasi di apotek. Untuk menampung semua kritik dan saran konsumen dapat menjadi masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di apotek dan konsumen dapat pelayanan yang mereka inginkan. Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen yaitu kualitas pelayanan. Menurut Mc. Dougall dan Levesque dalam Nasto (2007), kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan terdiri dari lima kualitas jasa (5 variabel “*serqual*”), yaitu daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), kehandalan (*reliability*), perhatian individu (*emphanthy*), dan berwujud (*tangible*).

Untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian di apotek harus dilakukan evaluasi mutu pelayanan swamedikasi, sehingga menunjukkan bahwa apotek melakukan pelayanan swamedikasi sesuai dengan peraturan yang ada (Menkes RI, 2016). Apotek Betoyo merupakan salah satu sarana pelayanan kefarmasian kesehatan untuk masyarakat. Pada survey awal yang telah dilakukan terdapat 95% konsumen yang melakukan swamedikasi, dan merasa senang ketika dilayani oleh petugas farmasidi Apotek Betoyo. Selain itu, belum pernah dilakukannya penelitian tentang kepuasan pelayanan swamedikasi di apotek tersebut. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian yaitu tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Betoyo Manyar Gresik.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Betoyo Manyar Gresik?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Manyar Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penulisan ini adalah:

1. Untuk Instansi

Sebagai bahan referensi untuk memperkaya pengetahuan tentang pelayanan swamedikasi.

2. Untuk Apotek

Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan swamedikasi di Apotek Manyar Gresik.

3. Untuk Peneliti

Sebagai sumber informasi bagi peneliti lain yang berkaitan dalam analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan swamedikasi.

