

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia. Kesehatan sendiri tidak dapat terlepas dari upaya pelayanan kesehatan dan sarana pelayanan kesehatan (Atta, 2016). Pelayanan kefarmasian di apotek yang awalnya hanya fokus terhadap obat sebagai komoditi farmasi menjadi pelayanan yang komprehensif bagi pasien (sebagai konsumen apotek) guna meningkatkan kualitas hidup (Diarti dkk., 2014). Hal ini ditujukan untuk meningkatkan *outcome* terapi dan meminimalkan risiko terjadinya efek samping karena obat, untuk tujuan keselamatan pasien atau *patient safety*. Dampak dari tidak dilaksanakannya kegiatan pelayanan kefarmasian yang baik adalah dapat terjadi kesalahan pengobatan atau *medication error* dalam proses pelayanan (Depkes RI, 2014).

Pelayanan yang bermutu selain berdasarkan kepuasan konsumen juga harus sesuai dengan standar pelayanan dan kode etik keprofesian (Handayani dkk. 2009). Pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen. Pelanggan yang puas berdampak terhadap minat pelanggan untuk kembali ke apotek yang sama dan pula sebagai alat promosi dari mulut ke mulut bagi calon pelanggan lain yang dapat berpengaruh sangat positif bagi usaha apotek. Pelanggan dapat langsung melakukan perbandingan atas produk dan kualitas pelayanan apotek yang diterima dan memilih produk mana yang terbaik. Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di apotek adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara kinerja dan hasil yang dirasakan dari suatu pelayanan (Traverso et al., 2007).

Menurut Kotler (2009), terdapat lima dimensi mutu pelayanan yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen terhadap jasa. Dimensi ini dikenal dengan istilah model *Servqual* atau *Service Quality* melalui metode survei penilaian kepuasan yang komprehensif bagi pelayanan jasa.

Kualitas jasa bisa di ukur dengan menggunakan model *Servqual* yang didasarkan pada skala multi-item yang dirancang sebagai pengukur suatu harapan dan persepsi pelanggan, serta *gap* diantara keduanya dalam dimensi-dimensi utama kualitas jasa. Lima dimensi *Servqual* yang perlu diperhatikan dalam mengukur kepuasan yaitu: dimensi keandalan pelayanan atau *reliability*, dimensi ketanggapan pelayanan atau *responsiveness*, dimensi jaminan atau *assurance*, dimensi empati atau *empathy* yaitu perhatian untuk memahami kebutuhan pelanggan dan dimensi berwujud atau *tangible* (Kotler, 2009).

Apotek Narendra yang terletak di daerah padat penduduk dan merupakan apotek pertama yang ada di Kecamatan Bungah. Apotek ini merupakan apotek swasta yang dimiliki perorangan. Apotek Narendra melayani penjualan obat bebas, obat bebas terbatas, dan obat dengan resep dokter. Dari hasil survai pendahuluan di Apotek Narendra didapatkan 70% dari sepuluh pelanggan merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan di Apotek Narendra. Ketidakpuasan pelanggan terutama tentang sistem pelayanan yang kurang ramah (senyum, sapa dan salam), pelayanan yang kurang cepat dan tepat serta pemberian informasi obat yang kurang jelas. Selain itu, beberapa pelanggan ada yang mengeluhkan keadaan secara fisik dari penampilan apotek menyangkut penataan ruang, tunggu dan desain interior atau etalase obat, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu serta fasilitas penunjang lainnya seperti adanya TV, AC, keran, toilet, telpon dan penampilan petugas, serta informasi secara umum berupa poster maupun papan pemberitahuan tentang prosedur pelayanan. Dari data tersebut di atas maka, peneliti ingin meneliti bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Narendra.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Narendra?

1.3 Tujuan Penulisan

Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Narendra.

1.4. Manfaat Penulisan

1. Bagi perguruan tinggi

- a. Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman bagi pembaca mengenai pelayanan yang baik sesuai dengan standar kefarmasian.
- b. Memberikan gambaran mengenai standar pelayanan yang sesungguhnya berdasarkan Permenkes RI.

2. Bagi apotek

Menjadi bahan acuan untuk menentukan kebijaksanaan yang berhubungan dengan layanan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas layanan kefarmasian agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

β. Bagi penulis

- a. Menambah wawasan tentang pentingnya pelayanan kefarmasian kepada pasien di apotek.
- b. Menjadi sumber referensi agar mengetahui dan lebih mendalami bagaimana pelayanan yang sesuai dengan standar.

