

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pembangunan kesehatan nasional di tujuakan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan serta kemampuan hidup sehat bagi setiap orang untuk menunjang peningkatan derajat kesehatan di masyarakat. Pembangunan kesehatan di tahun 2015-2019 merupakan program Indonesia sehat sehat yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas kesehatan gizi dan derajat kesehatan di masyarakat dengan upaya kesehatan dan pemberdayaan masyarakat yang didorong dengan pemerataan pelayanan kesehatan. Salah satu metode pemerataan pelayanan kesehatan yaitu pelayanan kefarmasian dan perlindungan *financial*. pelayanan kefarmasian yang awalnya adalah pelayanan obat (*drug oriented*) pada saat ini telah bergeser menjadi pelayanan pasien (*patient oriented*) dengan mengacu pada *pharmaceutical care* yaitu pelayanan yang mulanya hanya berfokus pada pengelolaan obat menjadi pelayanan yang kompresif untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Salah satu sarana pelayanan kefarmasian adalah Apotek (Kartika, 2018).

Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kefarmasian. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukannya pelayanan kefarmasian oleh Apoteker. Pelayanan Kefarmasian di apotek diatur oleh pemerintah melalui standar kefarmasian di apotek. Standar kefarmasian di apotek meliputi pengelolaan alat kesehatan, sediaan farmasi, dan bahan media habis pakai serta pelayanan farmasi klinik. Pada standar perbekalan sediaan farmasi, pelayanan kefarmasian dibagi menjadi dua yaitu pelayanan dengan menggunakan resep dokter dan pelayanan tanpa menggunakan resep dokter atau bisa disebut juga pelayanan swamedikasi (Menteri kesehatan, 2017).

Swamedikasi adalah upaya masyarakat menjaga kesehatannya sendiri. pengetahuan masyarakat terhadap obat-obatan dan cara penggunaannya menjadi kendala di masyarakat. (Nur aini,2017). Pada umumnya swamedikasi dilakukan pada penyakit dengan keluhan ringan dan biasanya sering terjadi di masyarakat seperti batuk, pusing, demam, diare, cacingan, penyakit kulit dan lain-lain ( Reza , 2018). Menurut survei yang dilakukan oleh *National council for patient* menyatakan bahwa 73% konsumen yang melakukan pengobatan sendiri atau swamedikasi melakukan pengobatan sendiri penyakit simtomatis dan sisanya menggunakan resep dokter atau berkonsultasi dulu dengan tenaga kesehatan. Sebanyak 92 % konsumen percaya bahwa obat swamedikasi efektif dan 83% obat tanpa resep dokter aman di gunakan. Beberapa alasan yang mendasari konsumen memilih untuk melakukan swamedikasi karena mereka menganggap penyakit yang dideritanya adalah penyakit ringan. Apabila swamedikasi ini dilakukan secara benar, maka dapat membantu pemerintah dalam pembangunan kesehatan nasional. Namun sebaliknya, apabila Swamedikasi dilakukan secara salah, maka akan timbul permasalahan-permasalahan baru di antaranya timbulnya penyakit baru oleh penggunaan obat yang salah. Untuk mengetahui apakah pelayanan swamedikasi di suatu apotek tersebut baik atau tidak, maka survei kepuasan pelanggan merupakan solusi yang tepat ( Tri Devi, 2013). Kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor yang paling penting dalam meningkatkan omset sebuah perusahaan. Pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan sebuah jasa atau barang merupakan aset penting karena apabila pelanggan merasa puas, mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya. Sebaliknya, jika pelanggan tidak merasa puas maka akan terdapat beberapa respon perilaku yang dominan terhadap ketidakpuasan suatu layanan jasa yaitu: *switching* atau beralih ke layanan jasa lain, mengeluh, dan komunikasi dari pasien ke pasien. Pelanggan yang merasa kecewa dengan jasa yang di tawakan, maka pelanggan tidak akan kembali menggunakan jasa tersebut (Indah,2018). Pasien akan merasa puas apabila diberikan pelayanan yang cepat dan tepat, namun nyatanya pada saat ini dalam pelayanan kesehatan pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan obat. Terdapat beberapa apotek yang masih kurang optimal dalam menjalankan fungsinya menjalankan sarana kesehatan, khususnya di bagian penyedia obat. Dan hal ini menjadi pertimbangan seseorang untuk memilih sebuah apotek.( Ginting ,2009).

Apotek Kimia Farma yang terletak di jl.Usman Sadar Gresik merupakan salah satu jaringan apotek di bawah naungan PT. Kimia Farma Tbk. Apotek Kimia Usman Sadar memberikan layanan kesehatan dengan layanan obat resep, obat non resep, alat kesehatan, bahan habis pakai dengan kelengkapan layanan kesehatan. Apotek Kimia Farma ini dioperasikan dengan standar *Good Pharmacy Practice (GPP)* dan di kembangkan secara retail modern sesuai standar internasional dari *International Pharmaceutical Federation (IPF)*. Apotek Kimia Farma Usman Sadar memiliki lokasi yang sangat strategis berada di tengah kota dan dekat dengan perumahan warga . Dengan lokasi apotek yang cukup strategis dan berada di pusat Kota Gresik, maka banyak pasien yang melakukan pelayanan swamedikasi di apotek tersebut. Untuk meningkatkan mutu pelayanan swamedikasi di Apotek Kimia Farma Usman Sadar, maka sangat penting untuk membuat pengamatan dengan judul profil kepuasan pelanggan terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Kimia Farma Usman Sadar Gresik.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dapat di rumuskan permasalahan sebagai berikut :

“Bagaimana profil kepuasan pelanggan terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Kimia Farma Usman Sadar Gresik?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

“Untuk mengetahui profil kepuasan pelanggan terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Kimia Farma Usman Sadar Gresik.”

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah :

### **1. Bagi Penulis**

Dapat mengetahui profil kepuasan pelanggan terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Kimia Farma Usman Sadar

## **2. Bagi Peneliti lain**

Memberikan referensi bagi penelitian selanjutnya

## **3. Bagi Instansi**

Diharapkan sebagai sumber acuan bahan pertimbangan untuk memperbaiki pelayanan apotek khususnya pada layanan swamedikasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

