

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

COVID-19 (Coronavirus Disease 2019) adalah penyakit menular yang dilaporkan pertama kali di Wuhan Tiongkok pada tanggal 31 Desember 2019. *COVID-19* disebabkan oleh *SARS-CoV-2 (Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2)* dengan gejala demam di atas 38°C, batuk, dan sesak nafas. Penularan *COVID-19* melalui kontak erat dan *droplet* (percikan cairan saat bersin dan batuk) dari orang yang telah mendapat diagnosis *COVID-19* (Menkes RI, 2020). Hal ini didukung dengan adanya peningkatan kunjungan konsumen ke apotek saat pandemi *COVID-19*. Oleh karena itu, dibutuhkan peran penting tenaga kesehatan dalam pelayanan kefarmasian di apotek.

Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan yang bertujuan untuk menjamin keamanan dan efektifitas penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan (Novaryatiin dkk., 2018). Praktik pelayanan kefarmasian diatur dalam suatu pedoman yang telah ditetapkan Menkes RI No 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Era pandemi *COVID-19* terdapat beberapa modifikasi standar pelayanan kefarmasian di apotek, seperti *home delivery* dan pemberian pelayanan obat secara *online* (Khoiriyah dkk., 2020). Pelayanan kefarmasian dikatakan berkualitas, apabila pengguna pelayanan jasa merasakan puas atas pelayanan kefarmasian yang diterima.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang dalam membandingkan kinerja atau hasil dengan harapannya yang berkaitan dengan mutu pelayanan. Kepuasan konsumen yang rendah akan berdampak pada jumlah kunjungan konsumen (Laksana dkk., 2021). Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dapat menggunakan metode SERQUAL (Service Quality). Hal ini dilakukan dengan membuat survei kepuasan konsumen, yaitu pengisian kuesioner. Dalam pengukuran kepuasan konsumen terdiri dari lima dimensi, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) yang digunakan sebagai acuan untuk pembuatan kuesioner kepuasan konsumen di apotek (Fristiohady dkk., 2020).

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker (Menkes RI, 2016). Apotek dikelola oleh seorang apoteker dan beberapa tenaga teknis kefarmasian yang profesional. Apotek harus terdapat papan petunjuk yang tertulis kata "apotek" dan berlokasi strategis sehingga mudah diakses oleh masyarakat. Apotek juga harus memiliki ruang tunggu yang nyaman, lahan parkir luas, ruang peracikan obat, tempat pencucian alat, serta tempat konseling pasien yang dilengkapi meja dan kursi (Supardi dkk., 2019).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di Apotek Zaff Farma yang berlokasi di Jl. KH. Syafi'i No. 7D Gresik, menunjukkan beberapa aspek yang memungkinkan dapat menyebabkan penurunan kualitas apotek di mata konsumen. Salah satunya, kurangnya ketersediaan beberapa golongan obat, seperti OOT, psikotropika, dan narkotika. Selanjutnya, belum tersedia pelayanan obat online yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan obat dimasa pandemi COVID-19. Aspek lain yang memungkinkan dapat menyebabkan turunnya kualitas pelayanan di Apotek Zaff Farma adalah ruang tunggu yang kurang nyaman karena hanya terdapat satu kipas angin. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis melakukan penelitian mengenai "Profil kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian selama pandemi COVID-19 di Apotek Zaff Farma Gresik".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dapat dirumuskan permasalahan, yaitu bagaimana profil kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian selama pandemi *COVID-19* di Apotek Zaff Farma Gresik?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui profil kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian selama pandemi *COVID-19* di Apotek Zaff Farma Gresik.

1.4 Manfaat penulisan

1. Bagi penulis

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis mengenai profil kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian selama pandemi *COVID-19* di Apotek Zaff Farma Gresik.

2. Bagi instansi

Dapat memberikan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap konsumen di Apotek Zaff Farma Gresik selama pandemi *COVID-19*.

3. Bagi peneliti lain

Laporan ini bisa digunakan sebagai referensi/rujukan yang sejenis terkait profil kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian selama pandemi *COVID-19* di apotek lainnya.



