

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan adalah keadaan yang sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis (Depkes RI, 2009). Seseorang yang merasa sakit akan melakukan upaya demi memperoleh kesehatannya kembali. Pilihan untuk mengupayakan kesembuhan antara lain adalah dengan berobat ke dokter atau melakukan pengobatan sendiri secara herbal. Salah satu kunci pokok suksesnya sistem kesehatan adalah pelaksanaan pelayanan kefarmasian (Hermawati dalam Ahmad, 2018).

Standar pelayanan kefarmasian di apotek merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan apotek yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Salah satu tujuan adanya standar kefarmasian tersebut adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di apotek dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen (MenKes RI, 2016).

Pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi dimulai dengan standar etika manajemen yang tinggi pula. 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. Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri maupun bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara, dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan atau *pharmaceutical care* (MenKes RI, 2016).

Kepuasan merupakan perbandingan antara ekspektasi dan harapan konsumen. Konsumen merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa konsumen akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai harapannya (Sukamto, 2017). 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).

Apotek adalah salah satu sarana kesehatan, didalamnya terdapat pelayanan kefarmasian yang terdiri dari pelayanan resep dan pelayanan non resep atau pelayanan swamedikasi. Apotek Manukan Krajan merupakan apotek yang terletak di Jalan Manukan Krajan Blok 32 P No.5 Surabaya Jawa Timur. Berdasarkan survei pendahuluan, ada beberapa kendala yang perlu diperhatikan dari Apotek Manukan Krajan, misalnya keluhan pasien tentang stok obat yang kosong, tidak ada tempat duduk untuk berkonsultasi. Apotek ini salah satunya melayani pelayanan swamedikasi, tetapi belum pernah dilakukan penelitian tentang swamedikasi. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan penelitian tentang “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Swamedikasi di Apotek Manukan Krajan”. Penting sekali dilakukan penelitian ini karena untuk menghindari tidak terjadinya *medication error*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Manukan Krajan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Manukan Krajan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi peneliti tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan

swamedikasi.

2. Bagi instusi pendidikan

Sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya dan menambah wawasan bagi mahasiswa yang mau melakukan penelitian yang sama.

3. Bagi masyarakat

Memberikan wawasan mengenai swamedikasi atau pengobatan sendiri.

4. Bagi apotek

Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan swamedikasi di Apotek Manukan Krajan.



