

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu kesehatan. Dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat, maka diperlukan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Salah satu tempat pelayanan kesehatan yang banyak ditemui adalah apotek. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian, apoteker harus menerapkan standar pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan farmasi, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (Republik Indonesia, 2014).

Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Sedangkan 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 (Republik Indonesia, 2016).

Terciptanya kepuasan konsumen dapat mempengaruhi hubungan baik yang terjalin antara apotek dengan konsumen sehingga mempengaruhi tingkat kunjungan konsumen. Biasanya jika apotek memberikan layanan yang baik, konsumen akan memberikan timbal balik seperti akan mengajak oranglain untuk berkunjung dan membeli obat atau sekedar berkonsultasi mengenai keluhan yang dialami ke apotek tersebut. Seiring berkembangnya pelayanan kefarmasian di Indonesia, apotek dituntut meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan memperbaiki perilaku agar dapat melakukan interaksi langsung dengan konsumen.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan maka konsumen tidak puas, sebaliknya bila kinerja memenuhi harapan maka konsumen akan puas dan konsumen akan sangat puas jika kinerjanya melebihi harapan. Kepuasan konsumen berarti bahwa kinerja suatu barang atau jasa sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan (Resihono, 2011). Kepuasan pasien adalah masalah penting bagi penyedia layanan kesehatan. Penyedia layanan kesehatan bekerja dan bersaing secara kompetitif dalam memenuhi kepuasan pelanggannya. Kepuasan pasien pada dasarnya untuk memuaskan harapan pasien dan memahami kebutuhan mereka (Raheem *et al*, 2014).

Cara untuk mengukur sikap pelanggan adalah dengan menggunakan kuesioner. Hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk atau jasa yang membuat pelanggan tidak puas. Pimpinan harus melakukan koreksi/ perbaikan. Untuk mendapatkan konsumen tidak sulit, tetapi yang lebih sulit adalah mempertahankan konsumen. Kepuasan pasien/konsumen merupakan faktor yang menentukan (Supranto, 2006).

Pelayanan pada dasarnya dapat dikatakan sebagai suatu tindakan dan perlakuan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Tingkat kepuasan pasien atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterimanya atau dirasakan (Stefanus, 2008).

Keberhasilan suatu apotek tergantung dari pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Dikarenakan banyaknya konsumen yang datang ke apotek untuk melakukan pengobatan sendiri maka perlu adanya penggunaan obat yang tepat atau rasional. Obat yang digunakan harus tepat dan benar cara penggunaannya menghindari efek samping yang tidak diinginkan. Pengobatan sendiri yang dilakukan konsumen secara aman dan efektif memerlukan informasi tentang obat yang lengkap, obyektif, dan tidak menyesatkan serta tidak terlalu komersial. Dengan informasi tersebut dapat meningkatkan minat konsumen untuk berpartisipasi secara aktif dalam melakukan pengobatan.

Berdasarkan uraian diatas, maka diperlukan penelitian tentang sejauh mana kepuasan konsumen untuk mengevaluasi kualitas pelayanan obat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak apotek untuk meningkatkan kualitas pelayanannya guna menunjang pelayanan kesehatan di apotek dan dapat melaksanakan peran dan fungsinya dengan baik untuk kepentingan dan kesejahteraan konsumen

B. Rumusan masalah

Sesuai dengan latar belakang di atas, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut :

Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di apotek berdasarkan 5 dimensi meliputi *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (dayatanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangibles* (buktifisik)?

C. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Umum :

Mengetahui berapakah tingkat kepuasan konsumen dalam menerima pelayanan obat oleh apotek.

2. Tujuan Khusus :

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah

mengetahui gambaran masing-masing dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan obat oleh petugas apotek yang meliputi:

- a. *Reliability*(kehandalan)
- b. *Responsiveness* (dayatanggap)
- c. *Assurance*(jaminan)
- d. *Empathy*(empati)
- e. *Tangibles* (buktifisik)

D. Manfaat

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat :

1. Bagi Peneliti

Mendapatkan pengalaman secara langsung dalam membuat dan merancang penelitian, melaksanakan penelitian dan menganalisis kepuasan konsumen terhadap tingkat pelayanan di apotek.

2. Bagi Institusi Peneliti

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan di instansi fakultas kesehatan khususnya program studi S1 farmasi Universitas Ngudi Waluyo.

3. Bagi Masyarakat

Masyarakat yang berperan menjadi konsumen akan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan etika yang berlaku.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan informasi yang baru bagi peneliti selanjutnya dalam upaya peningkatan pelayanan di apotek.