

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang mampu memuaskan seluruh pengguna pelayanan kesehatan, sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan, sesuai dengan kepuasan rata-rata dan pelaksanaannya. (Azrul Azwar,1996).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016, Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Pasal 1 (2) Standar Pelayanan Kefarmasian adalah standar yang digunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan kefarmasian. Pasal 1 ayat 3 Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien terkait kefarmasian yang bertujuan untuk mencapai hasil yang nyata guna meningkatkan kualitas hidupnya. (Permenkes RI, 2016).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek mencerminkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh pelayanan kefarmasian di apotek baik obat resep maupun obat non resep. (Puspita 2017). Menurut Traverso et al.,2007 kepuasan pelanggan berfungsi sebagai metrik mempengaruhi kualitas dan sebagai prediktor perilaku konsumen berhubungan dengan kesehatan.

Kepuasan adalah evaluasi pasca penjualan, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/layanan alternatif yang dipilih harapan ketika kinerja yang dirasakan tidak terpenuhi, apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan. Kepuasan merupakan tingkat emosional seseorang (klien) setelah dibandingkan persepsi kinerja atau hasil seperti dirasakan dengan yang diharapkan.(Helni, 2015).

Penelitian Kotler (2005), kepuasan pelanggan adalah perasaan orang yang bahagia atau kecewa yang muncul setelah dibandingkan persepsi/kesannya tentang kinerja produk (atau hasil) dan harapannya. Lupiyoadi (2004) puasan atau tidak puas tanggapan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap penilaian perbedaan yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja yang dirasakan setelah penggunaan produk yang sebenarnya. kinerja jauh dari harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas. Dan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas.

Hubungan pelayanan yang bagus akan meningkatkan kepuasan bagi pasien, yaitu pasien merasa puas dengan kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya, ketidakpuasan atau kekecewaan pasien muncul ketika pelayanan kesehatan yang diterimanya tidak memenuhi dengan yang diharapkan (Pohan,2004).

Apotek Asta Medika terletak di Jl. RMP Sosrokartono No.152 Jepara Berdiri pada gl 18 januari 2011. Saat ini dari segi aspek tempat merupakan tempat yang strategis. Apotek ini memiliki cukup banyak

pelanggan dan meningkat setiap bulannya walaupun saat ini di sekitar apotek banyak berdiri beberapa apotek yang jaraknya cukup berdekatan.

Apotek Asta Medika lebih banyak melayani penjualan secara langsung dan melayani resep dokter, berorientasi layanan pelanggan dimana apotek melayani yang baik dan ramah, penyediaan obat yang lengkap serta memberikan diskon untuk pembelian obat tertentu, serta pelayanan yang cepat dan terasa nyaman. Untuk menambah kepercayaan pelanggan kepada apotek, pelayanan ditangani oleh tenaga farmasi professional dan pengalaman, sehingga pelanggan tidak ragu untuk membeli obat dari apotek Asta Medika. Apotek selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasiennya agar pasien merasa puas karena mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan, kepuasan yang terima mengarahkan pelanggan untuk kembali ke apotek untuk membeli obat, yang pada akhirnya menjadi pelanggan setia apotek Asta Medika.

Penelitian dari Nyimas (2016) tentang Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Resep diberbagai Apotek Kimia Farma di kota Medan termasuk kategori kepuasan pelayanan. Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin melakukan penelitian tentang “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen di Apotek Asta Medika Kabupaten Jepara“.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Asta Medika Kabupaten Jepara?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Pengetahuan tentang kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Asta Medika Kabupaten Jepara.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui aspek yang paling tinggi mendukung kepuasan konsumen Apotek Asta Medika.
- b. Mengetahui aspek kepuasan konsumen Apotek Asta Farma yang paling rendah.
- c. Mengetahui aspek yang harus di tingkatkan untuk meningkatkan kepuasan konsumen apotek Asta Medika.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Untuk referensi penelitian sosial kefarmasian tentang penilaian pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan informasi manajemen peningkatan mutu pelayanan bagi apotek subjek penelitian.