

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat praktik kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker (Permenkes RI, 2017). Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian yang penting, dan operasinya harus memenuhi standar profesionalisme yang ketat. Apotek harus dikelola oleh seorang apoteker yang profesional yang memiliki kompetensi, etika, dan perizinan yang sah. Kehadiran apoteker di apotek sangat diperlukan untuk menjamin kualitas pelayanan, ketersediaan obat yang aman, dan pemberian informasi yang benar kepada pasien. Dan apotek harus berlokasi di area yang strategis dan mudah dikenali atau ditemukan oleh masyarakat umum agar kebutuhan obat dapat terpenuhi dengan cepat (Sriwijaya et al., 2022)

Peran apotek menjadi salah satu isu krusial dalam sistem kesehatan modern. Apotek tidak lagi hanya berfungsi sebagai tempat penjualan dan distribusi obat. Apotek bertransformasi menjadi pusat pelayanan kefarmasian (*Pharmaceutical Care*) yang berfokus langsung pada pasien. Saat ini, apotek tidak hanya dinilai dari ketersediaan obatnya, tetapi juga dari kualitas interaksi dan pelayanan yang diberikan oleh apoteker. Artinya apoteker bertanggung jawab penuh untuk memastikan pasien tidak hanya mendapatkan obat yang tepat, tetapi juga menjelaskan penggunaan obat tersebut dengan benar agar tujuan pengobatan tercapai dan kualitas hidup pasien meningkat.

Di Indonesia, persaingan untuk meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan kesehatan semakin meningkat dari tahun ketahun. Peningkatan kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan layanan kesehatan terbaik mendorong setiap fasilitas kesehatan baik pemerintah maupun swasta terus berinovasi dan bersaing. Salah satu indikasi nyata dari ketatnya persaingan ini adalah petumbuhan jumlah apotek yang signifikan tiap tahunnya. Dan apotek tersebut terus berlomba-lomba tidak hanya dalam ketersediaan obat namun dalam mutu pelayanan kefarmasian.

Apotek menghadapi persaingan yang sangat ketat. Mereka tidak hanya bersaing dengan apotek sebelah dan jaringan waralaba besar, tetapi juga dengan toko obat *online*. Di tengah ramainya persaingan ini, membuat pasien lama tetap setia jauh lebih penting daripada terus-menerus mencari pasien baru. Dan mempertahankan pasien yang sudah ada itu lebih hemat biaya dan jauh lebih mudah daripada usaha mahal untuk menarik orang baru. Jadi, fokus utama apotek saat ini adalah memberikan pelayanan terbaik agar pasien tidak pindah ke tempat lain. Keberlanjutan dan profitabilitas apotek sangat bergantung pada kemampuan mereka untuk mengubah pasien yang berkunjung menjadi pasien yang loyal melalui strategi retensi.

Kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam menilai mutu pelayanan suatu fasilitas Kesehatan, serta menjadi faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas dan intensitas kunjungan ulang pasien (Suciati et al., 2023). Loyalitas pasien tidak hanya tercermin dari perilaku pembelian ulang, tetapi juga dari komitmen dan sikap positif terhadap penyedia layanan, termasuk kecenderungan untuk merekomendasikan layanan tersebut kepada pihak lain (Sary et al., 2023).

Kepuasan pasien terbentuk Ketika persepsi terhadap kualitas pelayanan, seperti keramahan apoteker, kejelasan konseling, dan kecepatan pelayanan, mampu melampaui harapan pasien. Pelayanan kefarmasian yang informatif dan profesional menjadi faktor utama dalam menciptakan pengalaman positif pasien. Dengan demikian, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan apotek, maka tingkat kepuasan pasien akan meningkat yang pada akhirnya mendorong minat kunjungan dan rekomendasi positif terhadap apotek (Rahmiati, 2020)

Pasien secara alami akan selalu menilai, baik secara sadar maupun tidak, apakah transaksi yang mereka lakukan di apotek terasa memuaskan atau tidak. Jika mereka merasa puas, hal ini dapat mendorong peningkatan jumlah kunjungan pasien, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan apotek. Minat untuk melakukan kunjungan ulang merupakan dimensi perilaku yang sering diakui sebagai manifestasi awal dari loyalitas pasien. Hubungan antara tingkat kepuasan pasien dan minat mereka untuk

kembali ke apotek sangatlah erat, karena kepuasan yang tinggi cenderung membangun kepercayaan dan kebiasaan positif yang mendorong perilaku berulang.

Dalam praktik nyata sering ditemukan kesenjangan empiris (*research gap*) yang menarik. Kesenjangan ini terjadi ketika pasien yang menyatakan kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian, pada kenyataannya masih memilih beralih ke apotek lain. Perilaku ini umumnya dipengaruhi oleh faktor eksternal yang kuat, seperti penawaran harga yang lebih kompetitif, promosi, atau pertimbangan lokasi pesaing yang lebih strategis. Oleh karena itu, untuk menjembatani kesenjangan ini, penelitian ini menjadi krusial untuk menganalisis secara kuantitatif seberapa kuat dan signifikan pelayanan kefarmasian yang optimal dapat dikonversi menjadi minat kunjungan ulang yang berkelanjutan, khususnya di Apotek Sari Medika

Penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang. Penelitian oleh (Wiogo & Pattyranie, 2025) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dan *perceived value* berpengaruh tidak langsung terhadap minat kunjungan ulang melalui kepuasan pasien pada fasilitas kesehatan primer. Hasil ini menegaskan bahwa kepuasan merupakan variabel yang penting dalam membangun loyalitas pasien. Sementara itu, penelitian (Khatibi & Tham, 2023) menunjukkan bahwa reputasi institusi dan kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dengan kepuasan pasien, yang kemudian meningkatkan *revisit intention*. sejalan dengan itu, (Azzahra et al., 2024a) menemukan bahwa kepuasan pasien memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang, dimana keramahan tenaga kesehatan dan kejelasan informasi menjadi faktor dominan.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa hubungan antara kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang sangat relevan untuk dikaji lebih lanjut, terutama dengan mempertimbangkan karakteristik setiap apotek yang berbeda. Apotek Sari Medika dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu apotek yang aktif melayani masyarakat dan bersaing dengan beberapa apotek di sekitarnya. Oleh karena itu, penelitian ini penting

dilakukan untuk menganalisis hubungan tingkat kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang di apotek Sari Medika

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang di Apotek Sari Medika. Dengan mengidentifikasi dimensi-dimensi pelayanan yang paling memengaruhi minat kunjungan ulang, apotek dapat mengalokasikan sumber daya secara lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan yang pada akhirnya akan memperkuat loyalitas pasien dan keunggulan kompetitif apotek.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di Apotek Sari Medika?
2. Bagaimana tingkat minat kunjungan ulang pasien di Apotek Sari Medika?
3. Apakah terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang di Apotek Sari Medika?

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang di Apotek Sari Medika.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di Apotek Sari Medika.
- b. Untuk mengetahui tingkat minat kunjungan ulang pasien setelah menerima pelayanan di Apotek Sari Medika.
- c. Untuk menganalisis hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang di Apotek Sari Medika.

D. Manfaat

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mengasah kemampuan dalam merancang, mengumpulkan, dan menganalisis data ilmiah. Hasilnya diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman peneliti mengenai hubungan antara kepuasan pasien dan minat berkunjung

ulang di apotek, khususnya dalam konteks kualitas pelayanan kefarmasian yang berdampak pada loyalitas pelanggan

2. Bagi Pasien/Responden

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran pasien mengenai pentingnya memberikan penilaian yang jujur terhadap pelayanan apotek, serta meningkatkan pemahaman tentang bagaimana kepuasan mereka terhadap pelayanan dan ketersediaan obat mempengaruhi keputusan mereka untuk kembali ke apotek yang sama. Hal ini dapat mendorong pasien agar lebih aktif dalam memberikan masukan demi perbaikan pelayanan.

3. Bagi Apotek

Penelitian ini bermanfaat bagi apotek sebagai dasar evaluasi dan pengembangan kualitas pelayanan kefarmasian. Data yang diperoleh dapat digunakan apotek untuk merancang strategi meningkatkan kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang, seperti peningkatan ketersediaan stok obat, pelatihan staf agar lebih responsif dan ramah, serta pengaturan harga yang kompetitif. Dengan demikian, apotek dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan keinginan usahanya

4. Bagi Universitas

- a. Penelitian ini menambah khazanah literatur dan referensi akademik di perpustakaan universitas, khususnya di bidang kefarmasian dan pelayanan kesehatan masyarakat. Hal ini memperkaya sumber belajar bagi mahasiswa dan dosen dalam mengkaji kualitas pelayanan kesehatan dan perilaku konsumen di apotek.
- b. Melalui penelitian ini, universitas dapat menunjukkan kontribusinya dalam penelitian terapan yang relevan dengan kebutuhan masyarakat, khususnya dalam meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di apotek. Ini meningkatkan reputasi institusi sebagai pusat kajian ilmiah dan pengembangan ilmu farmasi yang berdampak sosial.
- c. Penelitian ini juga membuka peluang bagi universitas untuk melakukan kerjasama dengan apotek-apotek sebagai tempat praktik dan penelitian lapangan bagi mahasiswa, sehingga mendukung

peningkatan kompetensi dan pengalaman praktis mahasiswa di dunia nyata serta memfasilitasi pengembangan ilmu kefarmasian secara berkelanjutan