

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era modern saat ini, tingkat kesadaran masyarakat semakin tinggi, bahwa dalam kehidupan yang menjadi aset utama adalah kesehatan, sehingga kebutuhan akan sarana kesehatan juga semakin meningkat (Musa,dkk 2013). Salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan adalah apotek dimana apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian dan sarana penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat. Salah satu tugas dan fungsi apotek menurut Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1332 tahun 2002 adalah sarana farmasi untuk melaksanakan peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran dan penyerahan obat serta sarana enyalur obat yang dibutuhkan oleh masyarakat secara merata (Depkes RI, 2002). Orientasi pelayanan kefarmasian saat ini telah bergeser dari *drug oriented* menjadi *patient oriented* yang mengacu pada asas *pharmaceutical care*. Pelayanan kefarmasian di apotek yang awalnya hanya fokus terhadap obat sebagai komoditi farmasi menjadi pelayanan yang komprehensif bagi pelanggan sebagai konsumen apotek guna meningkatkan kualitas hidup (Diarti, dkk 2014).

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pelanggan yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pelanggan (Menkes RI, 2016). Standar pelayanan kefarmasiaan di apotek ada dua yaitu aspek pengelolaan sumber daya yang mencakup sumber daya manusia, sarana dan prasaranan, sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lainnya, administrasi,

kemudian ada Pelayanan yang mencakup pelayanan resep, promosi dan edukasi serta pelayanan residensial (Menkes RI,2004).

Pelayanan kefarmasiaan semakin berkembang, tidak terbatas hanya pada penyiapan obat dan penyerahan obat pada pelanggan, tetapi perlu melakukan interaksi atau komunikasi dengan pelanggan, dengan melaksanakan pelayanan secara menyeluruh oleh tenaga farmasi. Pelayanan kefarmasian meliputi penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan (Ashfiyah, 2012). Kualitas pelayanan apotek sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas berdampak terhadap minat pelanggan untuk kembali ke apotek yang sama dan sebagai alat promosi dari mulut ke mulut bagi calon pelanggan lain yang dapat berpengaruh sangat positif bagi usaha apotek (Supranto, 2011).

Kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara kinerja dan hasil yang dirasakan dari suatu pelayanan. Kualitas dari suatu pelayanan kesehatan erat kaitannya dengan kepuasan pengguna jasa kesehatan (konsumen/ pelanggan) (Mosadeghrad, 2013).

Desa Banjardawa merupakan salah satu desa yang ada dikecamatan Taman. Secara demografi Desa Banjardawa memiliki jumlah penduduk sejumlah 5.215 orang. Menurut data Dinas Kesehatan Kabupaten Pematang Jaya pada tahun 2016 Desa banjardawa memiliki apotek sejumlah 3 apotek, selain itu letak apotek mudah dijangkau oleh masyarakat dengan meningkatnya pengetahuan dan mudahnya teknologi serta arus informasi, menjadikan masyarakat Desa Banjardawa mulai menyadari akan pentingnya informasi obat.

Berdasarkan hasil penelitian menurut Wibowo (2018) di Apotek Ary Farma Karanganyar Surakarta mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di Apotek Ary Farma Surakarta memperoleh hasil bahwa, secara keseluruhan nilai rata-rata dari kelima dimensi (*reliability, responsiveness, assurance, empati dan tangible*) kualitas pelayanan pada pasien Apotek Ary Farma Karanganyar dengan nilai tingkat kepuasan sebesar 72,88% yang berarti pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pihak Apotek Ary Farma Karanganyar.

Berdasarkan hasil uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Apotik Desa Banjardawa Kabupaten Pematang Jaya”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut :

Apakah terdapat hubungan kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pelanggan di apotek Desa Banjardawa ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut :

Mengetahui terdapat atau tidak hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di apotek Desa Banjardawa.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Hasil dari laporan penelitian ini akan memberikan suatu tambahan informasi, sehingga dapat menambah ilmu pengetahuan dan memperluas wawasan tentang dunia bisnis farmasi terutama kajian tentang hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di apotek Desa Banjardawa Kabupaten Pematang Jaya.

2. Bagi Apotek

Hasil dari laporan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan saran yang bermanfaat, sebagai bahan pertimbangan apotek dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di apotek Desa Banjardawa Kabupaten Pematang Jaya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan bacaan dan dapat sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.