

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian dari sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pelayanan pasien dan penyediaan obat yang bermutu (Depkes RI, 2009). Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien, sebagai konsekuensi perubahan orientasi dari pelayanan obat *drug oriented* menjadi pelayanan pasien *patient oriented* artinya pasien adalah prioritas utama dalam sistem, pasien adalah kata kunci yang menjadi fokus. Kemajuan dipusatkan pada apa yang dibutuhkan pasien. Pasien adalah anggota kunci tim layanan kesehatan dan profesional layanan kesehatan yang bekerja sama untuk mengidentifikasi prioritas utama yang mengacu pada asuhan kefarmasian pharmaceutical care apoteker/asisten apoteker sebagai tenaga farmasi dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, perilaku agar dapat berinteraksi langsung dengan pasien (Helni, 2015). Peningkatan kualitas hidup pasien terjadi seiring dengan peningkatan konsumsi masyarakat terhadap obat terutama obat bebas, kosmetik, kosmeseutikal, health food, nutrasetikal dan obat herbal.

Fasilitas Pelayanan Kefarmasian adalah sarana yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan kefarmasian, yaitu apotek, instalasi farmasi rumah sakit, puskesmas, klinik, toko obat, atau praktek bersama (BPK RI No. 51/2009:I:I(XI)). Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker (Permenkes RI No. 9/2017:I:I(I)). Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan dalam membantu mewujudkan tercapainya derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri-sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atau masyarakat.

Apotek juga merupakan suatu fasilitas tempat seorang pakar dalam bidang farmasi bekerja untuk menyediakan fasilitas farmasi dan bertugas untuk menyalurkan peralatan kesehatan dan juga resep-resep obat yang diracik oleh seorang apoteker kepada masyarakat (Nova, 2021).

Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus sebagai apoteker dan telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker. Apotek sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan berperan dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Kegiatan tersebut tidak dapat berjalan dengan sendirinya namun harus didukung oleh sumber daya manusia, sarana dan prasarana. Semakin pesatnya perkembangan pelayanan kefarmasian di apotek, apoteker dituntut untuk mampu memenuhi keinginan dan selera masyarakat yang terus berubah masyarakat tidak lagi hanya sekedar membeli obat namun berkeinginan untuk mendapatkan informasi yang lengkap mengenai obat yang diterima (Akhmad, 2019).

Di masa sekarang ini sudah terdapat banyak apotek di sekitar kita sehingga membuat masyarakat dapat dengan mudah memilih apotek mana yang memberikan pelayanan yang berkualitas. Banyaknya apotek menimbulkan banyak persaingan bisnis antar apotek satu dan apotek lainnya, sehingga mengakibatkan apotek berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mutu pelayanan kesehatan seperti di apotek bergantung pada kebutuhan dan tuntutan konsumen yang berkaitan dengan kepuasan (Akhmad, 2019). Pelayanan terbaik atau sangat baik, disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan (Mukarom dan Laksana, 2018). Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi minat konsumen untuk membeli kembali di apotek yang sama, untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian yang optimal maka apotek harus mampu menerapkan standar pelayanan yang berkualitas sehingga mampu memberikan kepuasan kepada konsumen (Arab; dkk, 2012).

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi /kesan nya terhadap (kinerja atau hasil) suatu produk dan harapan-harapan nya (Kotler dan Keller, 2007). Kepuasan konsumen merupakan situasi kognitif pembeli berkenaan dengan

kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. kepuasan konsumen sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan (*acquisition*) dan pemakaiannya. Dengan kata lain, kepuasan konsumen disebut juga dengan penilaian evaluatif purnabeli yang di hasilkan dari seleksi pembelian spesifik (Howard dan Sheth dalam muthmainnah et al, 2023). Berdasarkan beberapa pendapat dari para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu bentuk yang dapat dirasakan oleh seorang pelanggan/pengguna. Dimana, pelanggan tersebut telah menggunakan suatu produk/jasa secara terus menerus karena dianggap telah memenuhi harapan, keinginan, serta kebutuhan dari pelanggan (Firmansyah; dkk, 2019).

Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia (Kotler dan Keller, 2019). Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dalam hal ini ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service* (jasa yang diharapkan) dan *perceived service* (jasa yang diterima). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Meva, 2018)

Standar pelayanan kefarmasian di apotek disusun bertujuan sebagai pedoman praktek apoteker dalam menjalankan profesi, untuk melindungi masyarakat dari pelayanan yang tidak profesional, dan melindungi profesi dalam menjalankan praktik kefarmasian. Perkembangan apotek ini sangat ditentukan oleh pengelolaan sumber daya dan pelayanan di apotek tersebut.

Oleh sebab itu, standar pelayanan farmasi sangat diperlukan dalam menjalankan suatu apotek. Jika suatu apotek tidak menggunakan standar pelayanan farmasi dalam menjalankan apotek maka tidak akan tercapai derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat (Risma; dkk, 2023).

Berdasarkan Permenkes RI No. 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek yaitu pasal 5 yang isinya untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian di apotek harus dilakukan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian. Dimana sejak berdirinya apotek tersebut belum pernah ada penelitian tentang kepuasan konsumen di apotek K-24 Jagabaya. Untuk mendukung permasalahan terhadap bahasan, peneliti berusaha mencari berbagai literature dan penelitian terdahulu yang masih relevan terhadap topik pada penelitian saat ini.

Berdasarkan penelusuran peneliti di media sosial dalam situs web google terdapat ulasan para konsumen yang memberikan komentar terkait pelayanan apotek yang masih kurang memuaskan, kurangnya tanggapan karyawan apotek K-24 Jagabaya terhadap konsumen yang melakukan pemesanan obat melalui aplikasi online, terkadang obat yang dipesan melalui aplikasi online tidak sesuai dengan pesanan, harga obat-obatan yang terlampau tinggi melebihi HET pada kemasan, dan pelayanan karyawan yang kurang ramah terhadap konsumen yang membeli obat membuat para konsumen yang membeli memberikan ulasan ketidakpuasan terkait pelayanan di apotek tersebut melalui situs web google (data melalui penelusuran ulasan google). Data inilah yang menjadi dasar bagi peneliti untuk melakukan penelitian di apotek K-24 jagabaya. Oleh karena itu, untuk memenuhi kode etik dalam penelitian ilmiah maka sangat diperlukan eksplorasi terhadap penelitian terdahulu yang relevan. Tujuannya adalah untuk menegaskan penelitian, posisi penelitian dan sebagai teori pendukung guna menyusun konsep berpikir dalam penelitian. Berdasarkan beberapa referensi penelitian terdahulu, masih belum ditemukan subyek penelitian yang sama dengan penelitian ini. Adapun beberapa penelitian terdahulu tersebut yaitu, Penelitian tentang kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek yang dilakukan oleh Driharsari (2017) di apotek Panjerejo, Kabupaten Tulungagung, hasil penelitian menunjukkan nilai rata-

rata kinerja (3,38) lebih rendah dibandingkan nilai rata-rata harapan (4,65) dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa pasien belum merasa puas terhadap pelayanan di apotek Panjerejo. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Akhmad (2019) di apotek Kecamatan Sukarame, mendapatkan hasil bahwa 58,08% pasien tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh apotek. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek K-24 Jagabaya menggunakan metode *Servqual*. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak apotek untuk meningkatkan kualitas pelayanan di apotek tersebut guna menunjang pelayanan kesehatan di apotek serta dapat melaksanakan peran dan fungsinya dengan baik untuk kepentingan apotek dan kesejahteraan konsumen.

B. Rumusan Masalah

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. Banyaknya apotek menimbulkan banyak persaingan bisnis antar apotek satu dan apotek lainnya, sehingga mengakibatkan apotek berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mutu pelayanan kesehatan seperti di apotek bergantung pada kebutuhan dan tuntutan konsumen yang berkaitan dengan kepuasan. Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi minat konsumen untuk membeli kembali di apotek yang sama, untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian yang optimal maka apotek harus mampu menerapkan standar pelayanan yang berkualitas sehingga mampu memberikan kepuasan kepada konsumen. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti merumuskan masalah yaitu bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek K-24 Jagabaya?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Tujuan Umum

Mengukur nilai keseluruhan kepuasan konsumen dari semua kualitas pelayanan

2. Tujuan Khusus

Untuk mengetahui gambaran persentase nilai dari masing-masing dimensi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen offline maupun online terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek K-24 menggunakan metode *Servqual* yang meliputi 5 dimensi yaitu:

- a. Untuk mengetahui persentase nilai kepuasan yang dirasakan konsumen dan nilai harapan konsumen pada dimensi bukti langsung (*tangibles*).
- b. Untuk mengetahui persentase nilai kepuasan yang dirasakan konsumen dan nilai harapan konsumen pada dimensi kehandalan (*reliability*).
- c. Untuk mengetahui persentase nilai kepuasan yang dirasakan konsumen dan nilai harapan konsumen pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*).
- d. Untuk mengetahui persentase nilai kepuasan yang dirasakan konsumen dan nilai harapan konsumen pada dimensi jaminan (*assurance*).
- e. Untuk mengetahui persentase nilai kepuasan yang dirasakan konsumen dan nilai harapan konsumen pada dimensi empati (*emphaty*).

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan proses pembelajaran dan diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan mengenai gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek K-24 Jagabaya menggunakan metode *Servqual*, sehingga hasil penelitian ini dapat menerangkan dan memberikan pengetahuan teoritis dalam kasus nyata di lapangan.

2. Bagi Apotek

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk bahan masukan sebagai dasar pertimbangan dalam usaha perbaikan apotek dan diharapkan dapat menjadi masukan sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan

kefarmasian, sehingga diharapkan tingkat kepuasan konsumen dapat meningkat dan jumlah konsumen dapat meningkat terus-menerus setiap bulan.

3. Bagi ilmu pengetahuan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pembelajaran bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan sebagai ilmu pengetahuan khususnya di bidang farmasi komunitas dan manajemen apotek dan sebagai referensi untuk pihak lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek K-24 Jagabaya menggunakan metode *Servqual*.

4. Bagi masyarakat

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pelayanan kefarmasian yang lebih baik pada masyarakat yang menjadi konsumen di apotek K-24 Jagabaya.

5. Bagi institusi

Diharapkan penelitian ini dapat menambah pustaka informasi bagi mahasiswa Jurusan Farmasi di Politeknik Kesehatan Tanjungkarang dan dapat menjadi referensi untuk mahasiswa yang ingin melanjutkan penelitian terkait gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek K-24 Jagabaya menggunakan metode *Servqual*.

E. Ruang Lingkup

Penelitian ini bersifat deskriptif non eksperimental yang dilakukan di apotek K-24 Jagabaya, Bandar Lampung. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan secara offline dan online, dengan cara wawancara kepada konsumen online dan offline menggunakan lembar kuesioner dalam bentuk angket untuk konsumen offline dan lembar kuesioner dalam bentuk *google form* untuk konsumen online. Data yang diperoleh dalam penelitian ini diolah dengan *Microsoft Office Excel 2010* dan disajikan dalam bentuk tabel dan grafik. Penelitian ini menggunakan analisis univariat. Ruang lingkup penelitian ini dibatasi oleh tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek K-24 Jagabaya menggunakan metode *servqual* yang meliputi: bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).