

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan (*health care service*) merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan baik perorangan, maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan. Pelayanan kesehatan merupakan setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi dimulai dengan standar etika manajemen yang tinggi pula. Hal ini dikarenakan kesehatan merupakan salah satu faktor yang menunjang kualitas hidup manusia. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas hidup manusia adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Arifiyanti dan Djamaludin, 2017).

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 47 Tahun 2016 menyatakan bahwa terdapat jenis fasilitas pelayanan kesehatan yang banyak dijumpai oleh masyarakat, salah satunya adalah apotek (Depkes RI, 2016). Kualitas merupakan faktor dasar yang mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis jasa yang berkembang pesat dewasa ini. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada konsumen, berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas kehidupan konsumen.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian dijelaskan bahwa pelayanan kefarmasian sebagai suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi yang dimaksud untuk mencapai hasil yang pasti dan meningkatkan mutu kehidupan pasien serta menegaskan bahwa pekerjaan kefarmasian pada pelayanan farmasi dilakukan oleh apoteker. Apotek merupakan suatu tempat tertentu dimana dilakukan usaha-usaha dalam bidang farmasi, pekerjaan kefarmasian, dan penyaluran obat kepada masyarakat. Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke apotek yang sama. 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 (Permenkes, 2016).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kefarmasian yang di berikan merupakan hal yang penting karena kepuasan pasien yang tinggi dapat menggambarkan PIO (Pelayanan Informasi Obat) yang di lakukan oleh tenaga kefarmasiaan sudah baik dan cenderung membuat pasien lebih baik dalam mengonsumsi obat (Khudair dan Raza,2013). Kepuasan konsumen merupakan tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui

kualitas pelayanan yang diberikan oleh apotek. Jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik, memberikan makna bahwa pelayanan yang disuguhkan oleh farmasi di apotek juga sangat baik.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh persepsi konsumen, oleh karena itu suatu perusahaan harus berusaha untuk memberikan layanan yang terbaik agar dapat memenuhi atau bahkan mampu melampaui kebutuhan konsumen agar tercapai kepuasan. Kualitas dapat didefinisikan sebagai totalitas dari suatu keistimewaan dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang menunjang kemampuan produk atau jasa tersebut untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan.

Swamedikasi harus dilakukan sesuai dengan penyakit yang dialami, pelaksanaannya sedapat mungkin harus memenuhi kriteria penggunaan obat yang rasional. Kriteria obat rasional antara lain ketepatan pemilihan obat, ketepatan dosis obat, tidak adanya efek samping, tidak adanya kontraindikasi, tidak adanya interaksi obat, dan tidak adanya polifarmasi (Muharni, 2015). Tindakan pengobatan sendiri dibutuhkan penggunaan obat yang tepat atau rasional. Obat yang dipilih harus tepat dan benar cara penggunaannya seperti aturan pemakaian, cara pemberian, pengaturan dosis yang sesuai dengan pemakaiannya dan tetap waspada terhadap kemungkinan efek samping yang tidak diinginkan. Pengobatan sendiri secara aman dan efektif diperlukan informasi tentang obat yang obyektif, lengkap, tidak menyesatkan, dan tidak

terlalu komersial. Informasi yang lebih pada pasien akan menggugah minat menaikkan kehendak konsumen untuk berpartisipasi aktif dalam pengobatan.

Swamedikasi penelitian ini dilakukan di Apotek karena apotek merupakan tempat apoteker melakukan praktek profesi farmasi. Swamedikasi yang dilakukan masyarakat di apotek dapat dibantu oleh apoteker, apoteker membantu masyarakat dengan memberikan edukasi kepada pasien yang memerlukan obat tanpa resep untuk penyakit ringan serta dapat memilihkan obat bebas dan obat bebas terbatas yang sesuai untuk pasien (Permenkes RI, 2014).

Penelitian ini dilakukan di Apotek Ratanca Desa Resapombo Kecamatan Doko Kabupaten Blitar, apotek ini berada di lingkungan pasar dan berlokasi di Jl. Supriadi Resapombo Doko Blitar. Belum pernah ada penelitian sebelumnya di apotek ini mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan swamedikasi, sehingga perlu mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi, jika hasilnya konsumen belum puas maka bisa memperbaiki untuk pelayanannya lebih baik, dan apabila pelayanannya sudah puas, akan tetap bertahan dan meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga terdapat kualitas pelayanan yang lebih berkualitas.

Berdasarkan uraian di atas perlu dilakukan penelitian tentang sejauh mana kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan swamedikasi di Apotek Ratanca Desa Resapombo Kecamatan Doko Kabupaten Blitar. 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.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimanakah kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat pada Swamedikasi di Apotek Ratanca Resapombo Doko Kabupaten Blitar?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Tujuan Umum

Mengetahui berapa tingkat kepuasan konsumen dalam menerima pelayanan swamedikasi oleh Apotek Ratanca Desa Resapombo Kecamatan Doko Kabupaten Blitar.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah mengetahui gambaran masing-masing dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan swamedikasi oleh petugas Apotek Ratanca Desa Resapombo Kecamatan Doko Kabupaten Blitar yang meliputi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik).

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademik

a. Bagi ilmu pengetahuan

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi kehandalan, ketanggapan, empati, dan berwujud di Apotek Ratanca Desa Resapombo Kecamatan Doko Kabupaten Blitar. Sehingga penelitian ini dapat menjadi evaluasi jika ada pelayanan yang kurang memuaskan, agar pelayanan kefarmasian Apotek Ratanca Desa Resapombo Kecamatan Doko Kabupaten Blitar menjadi lebih baik dan berkualitas. Manfaat lain yakni dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dan dikembangkan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap unsur pelayanan yang lain.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan proses pembelajaran untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama ini dan diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan mengenai analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Swamedikasi di Apotek Ratanca Desa Resapombo Kecamatan Doko Kabupaten Blitar. Sehingga hasil penelitian ini dapat menerangkan dan mempunyai pengetahuan teoritis dalam kasus yang nyata di lapangan.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Apotek

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan sebagai dasar pertimbangan dalam usaha perbaikan apotek dan diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga tingkat kepuasan konsumen meningkat dan diharapkan jumlah konsumen dapat terus meningkat setiap bulan.

b. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan masukan bagi pemerintah dalam kepedulian pada pelayanan kesehatan bagi masyarakat khususnya pelayanan farmasi di apotek.

1.5 Keaslian Penelitian

Peneliti dan Judul Penelitian	Kesamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
(Baroroh, 2014) Evaluasi kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek kota Yogyakarta.	Penelitian Meneliti kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian, penelitian deskriptif.	Penelitian ini dilakukan di Yogyakarta pada tahun 2014 dengan jumlah responden sebanyak 300 pasien, dengan menggunakan analisis kesenjangan GAP dan disajikan dalam diagram kartesius
(Yulia et al., 2016) Kepuasan KonsumennTerhadap Pelayanan Apotek Dan Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian Yang Berlaku (Studi Kasus Di Kota Depok)	Penelitian Meneliti kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian, penelitian deskriptif. Dengan jumlah responden sebanyak 100 orang	Penelitian ini dilakukan di Kota Depok pada tahun 2016, menggunakan analisis Gap

Peneliti dan Judul Penelitian	Kesamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
(Nureeya,2017) Kepuasan Konsumen Terhadap pelayanan Obat tanpa Resep Di apotek Kota malang	Peneliti meneliti kepuasan konsumen terhadap pelayanan obat tanpa resep, penelitian diskripsi responden sebanyak 100 orang	Penelitian di lakukan di kota Malang pada tahun 2017, dengan menggunakan metode Cross-Sectional.

