

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Kediri adalah sebuah kota yang terletak di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kota ini memiliki luas 63,40 km² dan terletak di Kabupaten Kediri. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik pada tahun 2023, jumlah penduduk di kota ini mencapai 289.418 jiwa (Fauzan, 2024). Jumlah fasilitas kesehatan di Kediri pada tahun 2023 seperti apotek mengalami perubahan dibandingkan tahun sebelumnya. Pada tahun 2021 - 2023, jumlah apotek mengalami peningkatan sebesar 19%, dengan apotek terbanyak berada di Kota Surabaya. Berdasarkan data dari Profil Kesehatan Jawa Timur, pada tahun 2023 terdapat 5.443 apotek di provinsi Jawa Timur. Pada tahun 2019, terdapat 30 apotek di Kota Kediri. Jumlah tersebut mengalami peningkatan menjadi 35 apotek pada tahun 2020-2021. Pada tahun 2024, jumlah apotek di Kota Kediri telah mencapai 119. Penempatan apotek dilakukan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan tersebar secara merata di seluruh kecamatan (Dinas kesehatan, 2024).

Pelayanan kefarmasian di apotek pertama kali diatur melalui Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027/Menkes/SK/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek (SPKA) yang ditetapkan pada tahun 2004. Peraturan tersebut kemudian digantikan oleh Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014, dan selanjutnya diperbarui dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 mengenai standar SPKA. Pelayanan

kefarmasian merupakan bentuk pelayanan profesional yang dilakukan secara langsung dan bertanggung jawab oleh apoteker kepada pasien, mencakup pengelolaan sediaan farmasi dan pemberian informasi, konsultasi, serta edukasi terkait penggunaan obat yang aman dan rasional. Pelayanan farmasi di apotek telah mengalami perkembangan yang signifikan, dari yang awalnya hanya berfokus pada pemberian obat, menjadi pelayanan yang bersifat komprehensif. . Saat ini, pelayanan farmasi tidak hanya meliputi distribusi obat, tetapi juga meliputi pelayanan farmasi klinis yang berorientasi pada peningkatan kualitas hidup pasien dan menjamin keamanan terapi obat. Peran ini diwujudkan melalui berbagai upaya untuk mencegah penggunaan obat yang tidak rasional serta melindungi pasien dan masyarakat dari risiko yang mungkin ditimbulkan. (Supardi, Yuniar and Sari, 2020).

Pelayanan kefarmasian memiliki dampak signifikan terhadap minat konsumen untuk melakukan pembelian ulang. Hal ini menciptakan perasaan puas dan bahagia, sehingga konsumen merasa nyaman dalam menggunakan produk atau layanan yang ditawarkan oleh apotek. Tingginya minat untuk melakukan pembelian ulang akan memberikan dampak positif bagi keberhasilan apotek, karena apotek mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen. Keinginan untuk melakukan pembelian ulang ini selalu ada dan cenderung meningkat seiring berjalannya waktu. Konsumen tidak akan merasa puas jika mereka tidak melakukan pembelian ulang, karena pengalaman dari pembelian pertama belum tentu memuaskan, sehingga pembelian selanjutnya dilakukan agar konsumen dapat merasakan kinerja yang diharapkan (Alfaini, 2023).

Meningkatnya jumlah apotek telah memicu persaingan yang semakin ketat, baik dari aspek kualitas pelayanan, kelengkapan peralatan dan fasilitas. Persaingan ini juga dipengaruhi oleh perubahan gaya hidup, tren kesehatan, kemudahan akses informasi digital, serta meningkatnya kebutuhan masyarakat akan obat-obatan. Saat ini, pelayanan kefarmasian tidak lagi terbatas pada penyediaan obat, tetapi juga berfokus pada kepuasan pasien. Orientasi pelayanan pun telah bergeser dari pendekatan yang berpusat pada obat (*drug-oriented*) menjadi pendekatan yang berpusat pada pasien (*patient-oriented*). (Mongi *et al.*, 2020).

Pelayanan yang berkualitas memegang peranan penting dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kondisi ini semakin meningkat seiring pesatnya pertumbuhan jumlah apotek, yang mendorong tingkat persaingan antar apotek semakin ketat. Dalam situasi tersebut, pelanggan yang merasa tidak puas cenderung mudah beralih ke apotek lain. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi strategi utama, tidak hanya untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan yang telah ada, tetapi juga untuk menarik minat pelanggan baru. Apotek perlu memprioritaskan upaya perbaikan mutu pelayanan secara berkelanjutan. Selain menjalankan fungsi utamanya dalam penyediaan layanan kefarmasian, apotek juga memiliki peran strategis dalam mewujudkan komitmen profesional apoteker terhadap pelayanan kesehatan masyarakat.

Masyarakat yang ingin membeli obat di apotek umumnya mempertimbangkan berbagai faktor, salah satunya adalah lokasi. Lokasi merupakan aspek yang sangat penting karena penempatan apotek yang

strategis dapat berdampak langsung pada peningkatan jumlah kunjungan apotek (Afifah et al., 2023). Pasal 5 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 menyatakan bahwa pemerintah daerah kabupaten/kota dapat mengatur persebaran apotek di wilayahnya dengan mempertimbangkan akses masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian (Permenkes RI, 2017). Sementara itu, Pasal 32 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang perizinan berusaha di bidang kesehatan hanya mengatur tentang pemanfaatan lahan dan luas area usaha, tanpa mencantumkan ketentuan mengenai jarak antar pelaku usaha. Ketidakjelasan ini dapat memicu terjadinya persaingan yang tidak sehat, terutama dalam sektor layanan kesehatan seperti apotek, sehingga berpotensi menimbulkan kesenjangan distribusi fasilitas kesehatan. Penelitian oleh Ramadanti (2021) menunjukkan bahwa konsumen lebih cenderung memilih apotek yang berada di lokasi strategis dan mudah dijangkau. Lokasi yang strategis umumnya ditandai dengan kemudahan akses, berdekatan dengan fasilitas umum, serta terhubung langsung dengan jalan utama. Oleh karena itu, pemilihan lokasi yang tepat memiliki peran penting dalam mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan kesehatan. (Afifah *et al.*, 2023).

Kemudahan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan, khususnya layanan kefarmasian, memegang peranan penting dalam memperkuat sistem pelayanan kesehatan yang responsif dan merata. Jarak yang jauh menuju apotek meningkatkan kemungkinan pasien menunda, bahkan tidak menebus atau mengonsumsi obat yang telah diresepkan. Hal ini dapat mengganggu kepatuhan terhadap terapi dan berdampak negatif terhadap status kesehatan

masyarakat. Kondisi tersebut semakin diperburuk oleh keterbatasan sarana transportasi, terutama di wilayah pedesaan, yang secara langsung memengaruhi akses dan mutu layanan kesehatan. Akibatnya, aksesibilitas terhadap fasilitas kesehatan menjadi terhambat. Selain itu, waktu tempuh yang lama turut menjadi kendala dalam memperoleh layanan kefarmasian secara optimal (Raditiya Firda Maulany et al., 2021). Oleh karena itu, jarak dan waktu tempuh yang lebih singkat menuju apotek berperan penting dalam meningkatkan aksesibilitas kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan, khususnya layanan kefarmasian.

Data menunjukkan bahwa jumlah apotek di Provinsi Jawa Timur pada 31 Desember 2017 tercatat sebanyak 3.948 unit. Namun, pada periode yang sama tahun berikutnya, yaitu 31 Desember 2018, jumlah tersebut menurun menjadi 3.381 unit. Artinya, sebanyak 567 apotek mengalami penutupan selama tahun 2018. Kondisi ini menunjukkan perlunya dilakukan penelitian mengenai dampak persebaran apotek terhadap jumlah kunjungan apotek di Kota Kediri. Penelitian ini bertujuan untuk menjadikan lokasi sebagai tolak ukur utama dalam upaya meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan bagi masyarakat, serta mengevaluasi pengaruh lokasi apotek terhadap keputusan pembelian obat oleh konsumen.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

- a. Apakah persebaran apotek di Kota Kediri berpengaruh terhadap jumlah kunjungan apotek?
- b. Faktor - faktor apa yang mempengaruhi jumlah kunjungan apotek di wilayah Kota Kediri?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk menganalisis dampak persebaran apotek terhadap jumlah kunjungan apotek dan faktor - faktor yang mempengaruhinya.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi pola persebaran apotek di Kota Kediri.
- b. Menganalisis pengaruh persebaran apotek terhadap jumlah kunjungan apotek di Kota Kediri.
- c. Mengidentifikasi faktor - faktor yang mempengaruhi persebaran apotek terhadap jumlah kunjungan apotek di Kota Kediri.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Meningkatkan pemahaman tentang pengaruh lokasi dan distribusi apotek terhadap kinerja dan jumlah pengunjung apotek. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian berikutnya dan memberikan

pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi jumlah kunjungan di apotek.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Apotek

Menunjukkan bagaimana distribusi apotek yang merata memengaruhi persaingan di antara apotek, pelayanan kesehatan, dan tingkat kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini dapat membantu apotek membuat strategi pemasaran yang efektif untuk meningkatkan jumlah kunjungan pelanggan apotek dan meningkatkan akses masyarakat terhadap obat-obatan.

b. Bagi Masyarakat

Mengetahui bahwa distribusi apotek yang merata dapat mempermudah akses masyarakat terhadap obat-obatan. Hal ini dapat meningkatkan kesehatan masyarakat dengan menyediakan obat-obatan yang terjangkau dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

1.5 Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
1	Nura Ali Dahbul, Nanang Munif Yasin, Lutfan Lazuardi	Analisis Distribusi Apotek Berdasar Kinerja Standar Pelayanan Kefarmasian Melalui Sistem Informasi Geografis	2021	Memberikan gambaran mengenai profil distribusi apotek melalui sistem informasi geografis, mengevaluasi pelayanan kefarmasian apotek wilayah Pekalongan sesuai permenkes no 73 tahun 2016	Cross-sectional menggunakan analisis deskriptif non eksperimental secara kuantitatif	Persebaran di apotek wilayah Kota dan Kabupaten Pekalongan belum terdistribusi merata. Aksesibilitas apotek di wilayah Pekalongan belum memenuhi standar WHO.
2	Bangbang Hartono Putra, Sri Rahayu, Muhammad Rikza Nashrulloh	Implementasi Geographic Information System Pemetaan Apotek di Garut Kota Berbasis Web Menggunakan Leafletjs	2024	Membuat platform geospasial berbasis web guna memetakan apotek di Garut kota dengan menggunakan leafletjs	Rational Unified Process (RUP), tahapannya yaitu inception, elaboration, construction, dan transition.	Menghasilkan sistem informasi geografis pemetaan apotek yang dapat mempermudah Dinas Kesehatan dalam memantau, mendata dan menginformasikan titik titik lokasi apotek yang ada di Garut Kota.
3	Rifqi Rahmatika Az-Zahra, Tarisa Auliya Ramadhani, Ridho Akbar Nuryadin ,	Perancangan sistem informasi geografis pemetaan layanan kesehatan kabupaten ponorogo berbasis website “e-healthy”	2023	Menghasilkan prototipe E-Healthy yang diharapkan dapat membantu masyarakat untuk mengetahui layanan kesehatan di Kabupaten Ponorogo	Metode pengembangan sistem SDLC dengan model Waterfall digunakan, yang melibatkan tahap analisis, perancangan, desain, pengkodean, implementasi, dan pengujian sistem	Berdasarkan temuan dan analisis tentang pemetaan layanan kesehatan menggunakan Sistem Informasi Geografis (SIG), dapat disimpulkan bahwa pembangunan SIG pemetaan di Kabupaten Ponorogo telah berhasil dilakukan dengan menggunakan Google Maps sebagai platform utamanya.
4	Icha Hanisal, Tiris Sudrartono	Strategi Peningkatan Kualitas dan Minat Beli pada Apotek Para Medical Clinic Kabupaten Bandung	2023	Menilai kualitas produk obat generik. Karena itu, diduga bahwa penurunan penjualan obat generik dapat disebabkan oleh kualitas Peracikan obat yang kurang baik	Pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi	Meningkatkan kualitas obat terhadap pandangan pasien mengakibatkan ketidakpahaman tentang obat, maka dari itu Para Medical Clinic harus Membuat brosur tentang perbedaan obat generik dan paten