

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Apotek adalah suatu tempat atau sarana yang dapat digunakan untuk praktik kefarmasian oleh seorang apoteker (Kemenkes RI, 2016). Praktik kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker (farmasis) ini meliputi pengadaan, penyimpanan, serta penyerahan obat kepada pasien yang disertai dengan pemberian informasi yang tepat terkait obat yang akan digunakan. Pelayanan kefarmasian adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi terkait masalah pengobatan dan kesehatan, mencegah serta menyelesaikan permasalahan tersebut. (Kemenkes RI, 2016).

Pelayanan kefarmasian di apotek dapat dibedakan menjadi dua yaitu pelayanan non resep dan resep. Pelayanan non resep adalah pelayanan yang diberikan oleh seorang farmasis kepada pasien secara mandiri (swamedikasi) tanpa menggunakan resep dari dokter. Sedangkan pelayanan resep yaitu proses pelayanan yang diberikan kepada pasien sesuai permintaan tertulis dari dokter untuk menyediakan obat bagi pasien kemudian menyerahkan kepada pasien tersebut (Dianita & Latifah, 2017).

Pelayanan kefarmasian ini mempunyai peranan yang sangat penting untuk menciptakan kesehatan yang bermutu bagi pasien yang bersangkutan, dimana apoteker sebagai salah satu tenaga medis memiliki tugas dan tanggung jawab utama terkait dengan penggunaan obat yang rasional. Pelayanan kefarmasian ini melibatkan penampilan apotek, ketersediaan obat, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, serta kecepatan pelayanan yang dilakukan. Pelayanan kefarmasian yang baik pasti akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien (Arimbawa *et al.*, 2014).

Kepuasan pasien yaitu sebuah perasaan yang muncul akibat dari kegiatan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh petugas. Pasien adalah individu yang tidak sanggup untuk mengatasi berbagai keluhan yang berkaitan dengan kesehatan,

maka dari itu pasien membutuhkan pertolongan dari pihak kesehatan untuk mengatasi masalah yang dialaminya. Pasien akan merasa puas jika petugas kesehatan mampu memberikan pelayanan yang baik (Kurniawan, 2018). Seiring perkembangan zaman, orientasi di apotek mengalami perkembangan yang pesat, yaitu tidak hanya *drug oriented* tetapi juga *patient oriented* yang tujuannya untuk membantu pasien dalam menerima dan menggunakan obat dengan benar. Bagi praktek kefarmasian khususnya di apotek bahwa kepuasan pasien merupakan yang utama (Dianita & Latifah, 2017).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Baroroh, (2014) menunjukkan bahwa konsumen apotek yang berada di kota Yogyakarta merasa puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan pada aspek *tangible* dan *emphaty*. Sedangkan konsumen merasa kurang puas pada aspek *assurance*, *responsiveness*, dan *reliability* karena dari konsumen tersebut merasa kinerja dari petugas apotek masih rendah dan tidak sesuai dengan harapan dari konsumen. Selain itu, Sheila & Situmorang, (2018) juga telah melakukan penelitian pada 118 orang yang berkunjung di apotek Kimia Farma 21 Yogyakarta dan memperlihatkan hasil bahwa konsumen berpersepsi puas atas pelayanan kefarmasian yang telah diberikan. Hal ini diperoleh dari jumlah persepsi konsumen yang merasa sangat puas dan puas dengan nilai 96,40% dimensi *tangible*; 98,70% dimensi *reliability*; 98,90% dimensi *responsiveness*; 99,40% dimensi *assurance*; serta 97,70% dimensi *emphaty*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, apotek Kimia Farma 21 Yogyakarta harus mempertahankan kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan serta lebih baik untuk meningkatkan pelayanan tersebut.

Dalam pelaksanaan kefarmasian perlu diketahui bagaimana kegiatan pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan bagi konsumen dan manfaat bagi konsumen tersebut, seperti apakah konsumen sudah paham terkait penjelasan yang telah disampaikan, kenyamanan dalam menjelaskan serta berkomunikasi memakai bahasa yang mudah untuk dipahami. Selain itu, harus sopan, ramah dalam menyampaikan informasi, handal dalam memberikan pelayanan, cepat dalam mendukung/membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat serta penyampaian informasi yang diberikan kepada konsumen dengan jelas. Di

Gunungkidul terdapat sebuah apotek yang bernama Apotek surya. Apotek Surya ini tepatnya terletak di Karangasem 001/002 Paliyan, kabupaten Gunungkidul. Apotek ini sudah berdiri sejak tahun 2014 - sekarang. Seiring berjalannya waktu, pelanggan di Apotek Surya semakin banyak. Apotek ini berada di lingkungan yang sangat ramai dan terdapat banyak konsumen yang datang.

Dasar dilakukannya penelitian ini adalah karena ingin melihat bagaimana pelayanan kefarmasian yang diberikan di Apotek tersebut. Selain itu, pada tahun 2021 terdapat keluhan dari pasien Apotek Surya yang disampaikan lewat sosial media. Dimana pasien tersebut menyampaikan bahwa ia mendapat pelayanan yang tidak ramah dari petugas apotek dan juga tentang kelengkapan obat yang dibutuhkan oleh pasien. Maka dari itu ia merasa tidak puas terhadap pelayanan yang sudah diberikan kepadanya. Sehingga perlu dilakukan penelitian ini untuk melihat seberapa puas konsumen terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di Apotek Surya. Selain itu, hasil dari penelitian ini juga bisa dijadikan sebagai acuan dan evaluasi bagi apotek.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kefarmasian non resep yang diberikan oleh apotek surya ?
2. Bagaimana kualitas pelayanan kefarmasian non resep di apotek surya pada dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible* ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dalam menerima pelayanan kefarmasian di Apotek Surya Trowono Gunungkidul.

2. Tujuan Khusus

Untuk mengetahui gambaran dari masing-masing dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Surya Trowono Gunungkidul, meliputi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang farmasi komunitas dan manajemen apotek. Selain itu juga dapat di jadikan sebagai acuan untuk mencari sumber informasi atau literatur lain terkait analisis tingkat kepuasan konsumen (pelanggan) terhadap mutu pelayanan kefarmasian di apotek, jika diperlukan penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi sarana bagi mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmu yang didapat dalam proses pembelajaran dan dapat digunakan untuk menambah pemahaman, pengetahuan, dan pengalaman mahasiswa dalam menganalisis kepuasan konsumen (pelanggan) terkait suatu pelayanan kefarmasian di Apotek Surya. Dimana hasil dari penelitian ini mampu menjelaskan dan mempertahankan pengetahuan teoritis pada kasus-kasus nyata di lapangan.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. Keaslian Penelitian

Nama/ Tahun	Judul	Persamaan	Hasil	Perbedaan	
				Penelitian sebelumnya	Penelitian sekarang
Baroroh, (2014)	Evaluasi Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasi an di Apotek Kota Yogyakarta	1. Topik penelitian : hubungan pelayanan kefarmasia n dan kepuasan konsumen 2. Analisis data : pendekata n statistik deskriptif	Konsumen apotek yang berada di kota Yogyakarta merasa puas terhadap pelayanan kefarmasia n yang diberikan pada dimensi	1. Tempat : 4 apotek di kota Yogyakarta 2. Tahun : 2014 3. Desain : penelitian non eksperime ntal 4. Responden : 96 orang	1. Tempat : Apotek Surya, Trowono, Paliyan, Gunung Kidul 2. Tahun : 2023 3. Desain penelitian : penelitian deskriptif

Nama/ Tahun	Judul	Persamaan	Hasil	Perbedaan	
				Penelitian sebelumnya	Penelitian sekarang
			<i>tangible</i> dan <i>emphaty.</i>		4. Responde n : 100 orang
Sheila & Situmora ng, (2018)	Hubungan Kepelayan an Kefarmasi an terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Kimia Farma 21 Yogyakarta a Periode Januari- Maret 2018	1. Topik penelitian : hubungan kepelaya nan kefarmasi an terhadap kepuasan pasien.	Dari 118 orang yang berkunjung di apotek Kimia Farma 21 Yogyakarta a menunjukk hasil bahwa konsumen berpersepsi puas terhadap pelayanan kefarmasia n yang diberikan.	1. Tempat : apotek kimia farma 21 yogyakarta 2. Tahun : 2018 3. Responden : 118 orang	1. Tempat : Apotek Surya, Trowono, Paliyan, Gunung Kidul 2. Tahun : 2023 3. Desain penelitian : penelitian deskriptif 4. Responde n : 100 orang
Yuniar & Handayan i, (2016)	Kepuasan pasien peserta program JKN terhadap pelayanan kefarmasia n di apotek	1. Topik penelitian : kepuasan pasien terhadap pelayana n kefarmasi an di apotek 2. Analisis data : Uji Chi- square	Hasil penelitian bahwa dari 5 dimensi kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasia n di apotek, <i>empathy</i> (keramaha n) merupakan dimensi yang mempunya i tingkat kepuasan paling tinggi,	1. Tempat : apotek di kota tanggeran g selatan 2. Tahun : 2014 3. Desain penelitian : accidental sampling 4. Responde n : 152 pasien	1. Tempat : Apotek Surya, Trowon o, Paliyan, Gunung Kidul 2. Tahun : 2023 3. Desain peneliti an : peneliti an deskript if 4. Respon den : 100 orang
Hilda et al., (2015)	Kepuasan pasien DM rujuk balik	1. Topik penelitian :	Terdapat hubungan antara	1. Tempat : klinik dan apotek	1. Tempat : Apotek

Nama/ Tahun	Judul	Persamaan	Hasil	Perbedaan	
				Penelitian sebelumnya	Penelitian sekarang
	peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di klinik dan Apotek Kota Yogyakarta	kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di klinik dan Apotek Kota Yogyakarta 2. Analisis data : analisis statistik deskriptif , uji chi-square, analisis regresi linier	pelayanan kefarmasian yang meliputi kemudahan akses terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi paling besar (0,031).	kota yogyakarta 2. Tahun : 2015 3. Desain penelitian : survey cross sectional 4. Responden : 100 responden	Surya, Trowono, Paliyan, Gunung Kidul 2. Tahun : 2023 3. Desain penelitian : 4. Responden : 100 orang