

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Apotek merupakan tempat dimana apoteker melakukan praktik kefarmasian (MenKes RI, 2017). Apotek merupakan fasilitas kesehatan yang menjadi tempat tujuan utama masyarakat untuk keperluan pelayanan kesehatan. Masyarakat datang ke apotek untuk memenuhi kebutuhan kesehatannya, seperti membeli obat-obatan yang diresepkan oleh dokter atau untuk pengobatan sendiri. Mayoritas pelanggan memilih datang ke apotek berdasarkan jarak, harga obat, ketersediaan obat, pelayanan yang cepat dan ramah, serta kemudahan akses menggunakan transportasi umum. Pelayanan kesehatan yang diberikan di apotek merupakan salah satu bentuk pelayanan kefarmasian.

Pelayanan kefarmasian adalah layanan yang disediakan secara langsung dan dengan tanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan produk farmasi dengan tujuan mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (MenKes RI, 2016). Masyarakat membutuhkan pelayanan kefarmasian untuk menjamin pengobatan yang rasional (efektif, aman, tersedia, dan biaya terjangkau). Selain itu, kualitas pelayanan kefarmasian sangat penting untuk memuaskan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan tersebut.

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang terhadap pelayanan yang diterima atau diharapkannya. Pelanggan akan puas terhadap harga suatu produk atau jasa yang diberikan, jika memenuhi atau bahkan melebihi harapannya. Penelitian (Putri, 2017) menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdampak positif terhadap loyalitas pasien. Semakin tinggi tingkat kepuasan maka semakin besar pula tingkat loyalitas pasien. Kepuasan pelanggan dapat mendatangkan manfaat seperti terjalinnya hubungan yang harmonis antara perusahaan (apotek) dan pelanggan (pasien), memberikan dasar yang kuat untuk pembelian berulang, mendorong loyalitas

pelanggan, menciptakan rekomendasi mulut ke mulut serta meningkatkan keuntungan.

Pelayanan kefarmasian tidak hanya sekedar tuntutan profesionalisme (Rangga dkk., 2021) namun juga dianggap sebagai faktor untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan. Indikator pelayanan kefarmasian untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan meliputi sarana dan prasarana, keramahan petugas, pelayanan komunikasi informasi dan edukasi, kelengkapan obat, harga yang terjangkau, serta kecepatan pelayanan yang ada di apotek (Safitri, 2019).

Apotek Jaya Sehat Kota Malang memberikan pelayanan yang adil tanpa membedakan ras dan suku sehingga dapat menciptakan kepercayaan pelanggan dalam menimbulkan kepuasan menggunakan jasa pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian di Apotek Jaya Sehat Kota Malang meliputi pelayanan resep dan tanpa resep. Pelayanan tanpa resep meliputi swamedikasi, pemenuhan kebutuhan obat apotek lain, rumah sakit dan juga dokter. Apotek Jaya Sehat Kota Malang terletak di pusat Kota Malang tepatnya di kawasan pusat perbelanjaan. Dengan lokasi tersebut, maka banyak pelanggan yang datang ke Apotek Jaya Sehat Kota Malang. Berdasarkan data yang ada di Apotek Jaya Sehat Kota Malang rata-rata jumlah kunjungan pelanggan yang menebus resep sebanyak 850 orang setiap bulannya.

Dengan banyaknya jumlah pelanggan tersebut tidak menjadi jaminan pelanggan akan puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas Apotek Jaya Sehat Kota Malang. Karena setiap bulannya terdapat beberapa keluhan dari pelanggan melalui kotak saran yang telah disediakan di bulan Januari. Dari kotak saran yang disediakan di bulan Januari, ada 8 orang yang menyatakan pelayanan kurang ramah, dan 6 orang menyatakan bahwa pegawai sering kali berbicara dengan nada tinggi. Selain itu ada 5 pelanggan yang menilai bahwa harga obat di Apotek Jaya Sehat Malang naik cukup tinggi, serta 7 orang menilai bahwa pelayanan di Apotek Jaya Sehat Malang sangat lama. Dapat disimpulkan ada 3% pelanggan yang komplain di bulan Januari.

Hasil dari kotak saran tersebut menunjukkan jumlah keluhan ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang ada di Apotek Jaya Sehat karena tidak sesuai dengan harapan mereka.

Apotek Jaya Sehat Kota Malang memiliki indikator pelayanan kefarmasian yang diantaranya adalah penampilan apotek yang kecil, petugas yang terkadang kurang ramah apabila kondisi apotek sedang ramai, pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) obat hanya dilakukan apabila pelanggan meminta penjelasan tentang obat, ketersediaan obat yang sangat lengkap, harga yang terjangkau, serta kecepatan pelayanan yang tergolong cepat. Selain itu dengan adanya beberapa keluhan-keluhan dari pelanggan mengenai keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian tersebut dapat merugikan bagi sebuah perusahaan/apotek.

Berdasarkan uraian diatas, maka perlu adanya penelitian tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan kesesuaian harapan dan kesesuaian kepuasan yang diterima pelanggan di Apotek Jaya Sehat Kota Malang, sehingga apotek dapat mengetahui pelayanan yang harus diperbaiki dan dapat mengurangi jumlah ketidakpuasan pelanggan yang berada di Apotek Jaya Sehat Kota Malang.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima pelanggan di Apotek Jaya Sehat Kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima pelanggan di Apotek Jaya Sehat Kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti,

Penelitian ini merupakan proses pembelajaran untuk meningkatkan pengetahuan dan pengalaman mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan kesesuaian harapan dan kesesuaian kepuasan pelanggan pada Apotek Jaya Sehat Kota Malang

2. Bagi Apotek Jaya Sehat Kota Malang,

Untuk memperoleh gambaran khusus mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan kesesuaian harapan dan kesesuaian kepuasan yang diterima pelanggan di Apotek Jaya Sehat Kota Malang, sehingga diupayakan peningkatan sistem pelayanan melalui tingkat kepuasan pelanggan.

3. Bagi Institusi Pendidikan,

Diharapkan penelitian ini dapat memperkuat teori tentang kepuasan pelanggan dan menemukan faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini akan berfungsi sebagai referensi bagi para peneliti yang akan melakukan penelitian lebih lanjut tentang subjek kepuasan pelanggan.

1.5 Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan jawaban kuesioner, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan Apotek Jaya Sehat yang membeli obat dan menebus resep di bulan Mei 2024. Dengan indikator pelayanan kefarmasian meliputi sarana dan prasarana, keramahan petugas, pelayanan komunikasi informasi dan edukasi, kelengkapan obat, kecepatan pelayanan dan harga obat.

Adapun keterbatasan penelitian adalah penelitian ini ada pada jumlah responden serta peneliti tidak bertanya kepada responden lebih rinci karena responden hanya bisa menjawab pertanyaan secara singkat tanpa menjelaskan alasannya, selain itu penelitian ini hanya mengamati jawaban yang sudah terisi pada kuissoner dan kejujuran responden tidak dapat dikendalikan.

1.6 Definisi Istilah

1. Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan yang berkaitan dengan penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan KIE obat, kelengkapan obat, harga obat, dan kecepatan pelayanan.
2. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap pelayanan yang diperoleh atau yang diharapkan.