

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kefarmasian. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukannya pelayanan kefarmasian oleh Apoteker. Pelayanan Kefarmasian di apotek diatur oleh pemerintah melalui standar kefarmasian di apotek. Standar kefarmasian di apotek meliputi pengelolaan alat kesehatan, sediaan farmasi, dan bahan medis habis pakai serta pelayanan farmasi klinik. Pada standar perbekalan sediaan farmasi, pelayanan kefarmasian dibagi menjadi dua yaitu pelayanan dengan menggunakan resep dokter dan pelayanan tanpa menggunakan resep dokter atau disebut pelayanan swamedikasi (Menteri kesehatan, 2017).

Swamedikasi adalah upaya masyarakat dalam pengobatan diri sendiri. pengetahuan masyarakat terhadap obat-obatan dan cara penggunaannya menjadi kendala di masyarakat. (Nur aini,2017). Pada umumnya swamedikasi dilakukan pada penyakit dengan keluhan ringan dan biasanya sering terjadi di masyarakat seperti batuk, pusing, demam, diare, cacingan, penyakit kulit dan lain lain ( Reza , 2018). Apabila swamedikasi ini dilakukan secara benar, maka dapat membantu pemerintah dalam pembangunan kesehatan nasional. Namun sebaliknya, apabila Swamedikasi dilakukan secara salah, maka akan timbul permasalahan permasalahan baru di antaranya timbulnya penyakit baru oleh penggunaan obat yang salah.

Untuk mengetahui apakah pelayanan swamedikasi di suatu apotek baik atau tidak, maka survei kepuasan pelanggan merupakan solusi yang tepat ( Tri Devi, 2013). Kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor yang paling penting dalam meningkatkan omset sebuah

perusahaan. Pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan sebuah jasa atau barang merupakan aset penting karena apabila pelanggan merasa puas, mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya. Sebaliknya, jika pelanggan tidak merasa puas maka akan terdapat beberapa respon perilaku yang dominan terhadap ketidakpuasan suatu layanan jasa yaitu beralih ke layanan jasa lain..Pelanggan yang merasa kecewa dengan jasa yang di tawarkan, maka pelanggan tidak akan kembali menggunakan jasa tersebut (Indah,2018).

Apotek Tirtomoyo yang terletak di jl.Abdilah Kecamatan Pakis Malang memberikan layanan kesehatan dengan layanan obat resep, obat non resep, alat kesehatan, bahan habis pakai dengan kelengkapan layanan kesehatan. Apotek Tirtomoyo yang memiliki lokasi cukup strategis berada di dekat dengan perumahan warga maka banyak pelanggan yang melakukan pelayanan Swamedikasi di apotek Tirtomoyo,tetapi lokasi ApotekTirtomoyo juga berdekatan dengan Retail yang juga melayani obat bebas sehingga menjadi kendala bagi Apotek Tirtomoyo.Berdasarkan uraian di atas maka peneliti berkeinginan membuat penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Swamedikasi di Apotek Tirtomoyo di Kabupaten Malang.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Swamedikasi di Apotek Tirtomoyo Kabupaten Malang.

## **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Swamedikasi di Apotek Tirtomoyo Malang

#### **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat penelitian ini adalah dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Swamedikasi di Apotek Tirtomoyo Malang, bagi Instansi di harapkan sebagai sumber acuan bahan pertimbangan untuk memperbaiki pelayanan Apotek khususnya pada pelayanan Swamedikasi, dan bagi masyarakat diharapkan dapat memberi gambaran tentang pemilihan obat sebagai salah satu upaya Swamedikasi.

#### **1.5 RUANG LINGKUP DAN KETERBATASAN PENELITIAN**

Ruang lingkup penelitian ini adalah Mengukur tingkat kepuasan pelanggan pada Apotek Tirtomoyo di Kabupaten Malang dalam melakukan Swamedikasi. Pelayanan Swamedikasi di Apotek Tirtomoyo dilakukan oleh: Apoteker, Tenaga Tehnis Kefarmasian(TTK) dan lulusan SMK Farmasi.

Sedangkan keterbatasan dalam penelitian ini adalah, Analisis ketepatan responden hanya berdasarkan dengan jawaban kuesioner yang diberikan.

#### **1.6 DEFINISI ISTILAH**

1. Swamedikasi atau pengobatan sendiri adalah penggunaan obat oleh masyarakat untuk tujuan pengobatan sakit ringan tanpa resep dokter. Swamedikasi biasanya dilakukan untuk mengatasi keluhan- keluhan dan penyakit ringan yang banyak dalam masyarakat seperti demam, nyeri, batuk, flu serta berbagai penyakit lain.

2. Kepuasan adalah perasaan senang dari diri pelanggan atas apa yang di peroleh selama pelayanan swamedikasi tersebut. Kepuasan pasien terhadap pelayanan di apotek merupakan cerminan mutu dari apotek tersebut. Kepuasan terhadap jasa apotek merupakan sikap dari pasien dalam menentukan pilihan pembelian suatu obat dan pemakaian obat secara tepat.
3. Petugas Apotek adalah petugas yang melayani Swamedikasi meliputi pemberian informasi yang tepat dan bisa dimengerti oleh pelanggan yaitu pengetahuan tentang kandungan aktif obat, indikasi, dosis, efek samping dan kontraindikasi obat.
4. Pelanggan atau konsumen adalah Orang yang sedang menderita suatu penyakit atau gangguan badaniah yang perlu ditolong agar lekas sembuh dan berfungsi kembali melakukan kegiatannya sebagai salah satu anggota masyarakat.