

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, tingkat kesadaran masyarakat tentang kesehatan yang merupakan aset utama dalam sebuah kehidupan semakin meningkat. Selain sebagai aset utama dalam kehidupan ada juga aspek penting untuk mensejahterakan masyarakat dalam sistem ekonomi dan pengembangan sistem sosial, pemerintah memberikan perlindungan kesehatan kepada masyarakatnya. Dengan adanya hal tersebut menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang bersifat kuratif dan preventif sebagai upaya peningkatan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen terhadap pelayanan kesehatan (A. D. Akhmad, 2019).

Apotek adalah sarana pelayanan kesehatan yang bergerak dalam industri farmasi yang fungsinya untuk mendistribusikan obat dan alat kesehatan lainnya kepada pasien maupun masyarakat. Mengenai tugas dan fungsi apotek, menurut Permenkes No. 9 tahun 2017 tentang apotek tugas apotek adalah pengelolaan obat, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai. Selain itu, apotek juga bisa mengubah bentuk, mencampur obat, yang diperlukan oleh pasien (Permenkes, 2017).

Apotek yang ada disekitar kita sangat banyak, sehingga mudah bagi masyarakat untuk memilih apotek yang menawarkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pesaing bisnis apotek semakin ketat mengakibatkan apotek berlomba-lomba meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan kesehatan yang ada di apotek tergantung pada kebutuhan dan persyaratan yang terkait dengan

kepuasan konsumen (Nurhaesti, 2020). Ciri pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang telah memenuhi standar pelayanan sehingga dapat memenuhi kepuasan pasien.

Pelayanan kesehatan yang disediakan di apotek berupa pelayanan obat dengan resep dokter dan non resep (swamedikasi). Yang dimaksud dengan pelayanan obat dengan resep dokter yaitu, pasien datang ke apotek dengan membawa lembaran yang berisi daftar obat-obat yang harus dikonsumsi oleh pasien yang didapat setelah periksa ke dokter. Isi didalam resep dokter biasanya berupa resep obat tunggal maupun obat recikan, bisa berupa obat minum (oral) maupun obat untuk penggunaan luar (topikal).

Pengobatan sendiri atau swamedikasi merupakan perilaku mengkonsumsi obat sendiri berdasarkan diagnosis terhadap gejala sakit yang dialami. Swamedikasi sendiri merupakan bagian dari "*self-care*" yang merupakan usaha untuk mempertahankan kesehatan ataupun mencegah dan mengatasi penyakit. Swamedikasi sangat erat kaitannya dengan obat-obatan "*over the counter*" (OTC) yang biasanya digunakan untuk mengobati penyakit ringan seperti sakit kepala, radang tenggorokan, flu dan demam, serta *dismenore* (Sitindaon, 2020). Penggunaan obat-obat herbal atau tradisional dan obat-obatan yang diperoleh dengan menggunakan kembali/mengirim kembali resep sebelumnya juga termasuk kedalam perilaku swamedikasi (Helal & Abou-ElWafa, 2017).

Kepuasan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan kinerja pelayanan dengan harapan. Kepuasan konsumen dapat menjadi tolak ukur keberlangsungan apotek. Apotek Fa2fa Jaya memiliki kunjungan konsumen rata-

rata 70 konsumen per hari, dimana 70% melayani obat tanpa resep atau biasa disebut swamedikasi (hasil wawancara dengan karyawan yang bekerja di Apotek Fa2fa Jaya Malang).

Kepuasan konsumen terhadap pembelian obat tanpa resep akan berdampak besar terhadap apotek. Hasil wawancara tidak terstruktur dengan karyawan Apotek Fa2fa Jaya menyampaikan bahwa seringkali adanya antrian yang cukup banyak sehingga ada keluhan pasien tentang waktu tunggu yang dirasakan lama. Hal ini dapat berpengaruh pada kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas cenderung akan kembali lagi ke apotek dan menjadi pelanggan apotek. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ritna Dewi bahwa kepuasan berpengaruh pada loyalitas (R. Dewi, 2017). Antrian yang cukup lama dapat mempengaruhi kepuasan dari pasien apotek Fa2fa.

Apotek Fa2fa Jaya Kota Malang telah menyiapkan fasilitas ruang tunggu bagi pasien yang mengantri sehingga para pasien dapat menunggu dengan nyaman tanpa merasa lelah meskipun waktu tunggu yang dirasa cukup lumayan panjang agar bisa mendapatkan layanan swamedikasi oleh karyawan di apotek.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotek Fa2fa Jaya Kota Malang.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan swamedikasi di Apotek Fa2fa Jaya Kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan swamedikasi di Apotek Fa2fa Jaya Kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan swamedikasi dan masukan untuk perbaikan kinerja pelayanan di Apotek Fa2fa Jaya Kota Malang.

2. Bagi Petugas Apotek

Sebagai bahan pertimbangan dan pandangan serta upaya-upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi konsumen.

3. Bagi Instansi

Sebagai bahan masukan terhadap Apotek Fa2fa Jaya Kota Malang menjadi lebih baik.

4. Bagi Masyarakat

Memberikan informasi kepada masyarakat tentang pelayanan kesehatan di Apotek Fa2fa Jaya Kota Malang.

1.5 Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini meliputi tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Fa2fa Jaya Kota Malang dengan menggunakan survei dengan cara menyebarkan kuisioner. Parameter tingkat kepuasan konsumen

yang diukur dalam penelitian ini adalah pelayanan swamedikasi di Apotek Fa2fa Jaya Kota Malang.

Keterbatasan penelitian ini adalah kejujuran responden dalam menjawab kuisisioner yang telah dibagikan tidak dapat dikendalikan oleh peneliti.

1.6 Definisi Istilah

- 1) Apotek adalah sarana pelayanan kesehatan yang bergerak dalam industri farmasi yang fungsinya untuk mendistribusikan obat, alat kesehatan lainnya kepada pasien maupun masyarakat.
- 2) Kepuasan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan kinerja pelayanan dengan harapan.
- 3) Swamedikasi merupakan perilaku mengkonsumsi obat sendiri berdasarkan diagnosis terhadap gejala sakit yang dialami.
- 4) Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan obat atau jasa swamedikasi di apotek yang digunakan untuk tujuan individu.