

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesehatan adalah faktor yang mutlak diperlukan untuk kelangsungan hidup manusia, sehingga banyak ditemui layanan jasa kesehatan, contohnya apotek. Apotek adalah salah satu tempat tertentu dimana dilakukan usaha usaha dalam bidang farmasi, pekerjaan kefarmasian dan penyaluran obat kepada masyarakat. Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke apotek yang sama. Kepuasan merupakan pengalaman yang akan mengendap di dalam ingatan konsumen sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan pembelian ulang produk yang sama (Rini, dkk., 2006). Pelayanan terbaik terletak pada keunikan dan kualitas yang ditunjukkan dari jasa yang dapat dirasakan dan dinikmati langsung oleh pelanggan.

Kepuasan yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesanya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi (Kolter,1997). Kemajuan ilmu dan teknologi mendorong masyarakat untuk memperhatikan derajat kesehatan demi menaikkan kualitas hidupnya. Oleh karena itu tersedianya pelayanan kesehatan bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas dimulai dengan standar manajemen etika yang tinggi. Secara ekstrim dapat dikatakan bahwa kualitas merupakan faktor fundamental yang mempengaruhi pilihan konsumen terhadap berbagai jasa yang berkembang pesat saat ini. Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan kefarmasian yang langsung dan bertanggung jawab yang ditujukan kepada konsumen, yang bertujuan untuk mencapai hasil yang dapat diandalkan untuk meningkatkan kualitas hidup konsumen.

Kualitas dapat didefinisikan sebagai totalitas dan karakteristik suatu produk atau jasa yang mendukung kemampuan produk atau jasa tersebut dalam memuaskan dan memenuhi kebutuhan . Kualitas pelayanan berfokus pada upaya memenuhi permintaan konsumen dan keakuratan penyampaian untuk memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan (Sinollah and Masruro 2019). Apabila pelayanan yang diterima atau dialami (*perceived service*) memenuhi harapan (*expected service*), maka kualitas pelayanan tersebut dinilai baik atau memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan konsumen maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal dan sebaliknya, maka kualitas pelayanan tergantung pada kapasitas pelayanan. penyedia layanan untuk secara efektif memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Baroroh 2014)(baroroh, 2014) terhadap kualitas pelayanan di apotek Kota Yogyakarta hasilnya konsumen puas terhadap kualitas pelayanan pada dimensi *tangible* dan *empathy*. Sedangkan pada dimensi *assurance*, *responsiveness* dan *reliability* konsumen belum puas terhadap kualitas pelayanan karena konsumen beranggapan kinerja apotek masih rendah dibandingkan dengan harapan konsumen

Penelitian ini dilakukan pada Apotek Farmasi 89, karena apotek ini berlokasi strategis yaitu berdekatan dengan rumah warga, dekat dengan kampus sehingga banyak konsumen yang datang pada Apotek Farmasi 89. Sehingga perlu mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep, sehingga kalau hasilnya konsumen belum puas maka bisa memperbaiki untuk pelayanannya lebih baik, dan apabila pelayanannya sudah puas untuk akan bertahan dan meningkatkan kualitas pelayannya sehingga terdapat pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu dilakukan penelitian terhadap kepuasan konsumen Apotek Farmasi 89 tanpa resep. Kualitas penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi apotek dalam meningkatkan mutu pelayanannya untuk menunjang pelayanan kesehatan kefarmasian dan kemampuan dalam menjalankan tugas dan tugasnya dengan baik demi kepentingan dan kesejahteraan konsumen.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Berapakah tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep yang diberikan oleh Apotek Farmasi 89?
2. Berapakah nilai kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotek Farmasi 89 pada dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik?

## **C. Batasan Masalah**

Batasanya hanya berfokus pada kepuasan konsumen yang berkunjung dan melakukan pembelian obat tanpa resep pada apotik Farmasi 89.

## **D. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

### 1. Tujuan umum

Mengetahui berapakah tingkat kepuasan konsumen dalam menerima pelayanan obat tanpa resep oleh Apotek Farmasi 89.

### 2. Tujuan khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah mengetahui gambaran masing-masing dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan obat tanpa resep oleh petugas Apotek Farmasi 89 yang meliputi:

- a. *Reliability* (kehandalan)
- b. *Responsiveness* (daya tanggap)
- c. *Assurance* (jaminan)
- d. *Empathy* (empati)
- e. *Tangibles* (bukti fisik)

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Ilmu dan Pengetahuan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan bidang farmasi komunitas dan manajemen apotek pada khususnya dan sebagai referensi atau titik tolak tambahan bila diadakan penelitian lebih lanjut khususnya bagi pihak lain yang ingin mempelajari mengenai analisis tingkat kepuasan pelayanan farmasi diapotek.

### **2. Bagi Peneliti**

Penelitian ini merupakan proses pembelajaran untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama ini dan diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan mengenai analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotek Farmasi 89. Sehingga hasil penelitian ini dapat menerangkan dan mempunyai pengetahuan teoritis dalam kasus yang nyata di lapangan.

### **3. Bagi Apotek Farmasi 89**

Diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi Apotek Farmasi 89 untuk menentukan strategi dalam pengembangan kinerja apotek.