

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan adalah salah satu dari hak asasi manusia yang dimana artinya masing-masing individu memiliki haknya untuk hidup sehat, baik kesehatan tiap individu serta keluarganya. Seperti yang tertera dalam Undang-Undang Dasar Negara Indonesia 1945 Pasal 28 H ayat 1, didalamnya menyatakan bahwa setiap individu berhak atas dirinya untuk hidup sejahtera baik lahir maupun batin, memiliki tempat tinggal, serta memperoleh lingkungan hidup yang baik serta sehat, dan juga berhak untuk memperoleh pelayanan di bidang kesehatan. Dan juga kesehatan adalah salah satu faktor penting dalam berlangsungnya hidup manusia, yang dimana kesehatan itu sendiri berpengaruh secara ekonomi dan sosial. Apabila manusia atau individu mengalami sakit, maka secara tidak langsung kehidupan sosial manusia tersebut akan terganggu dalam masalah seperti interaksi, begitu pula dengan keadaan ekonomi pasti juga terganggu. Maka dari itu manusia atau individu membutuhkan sarana pelayanan kesehatan.

Sarana pelayanan di bidang kesehatan merupakan bagian dari pelayanan publik yang dilaksanakan oleh tenaga kesehatan, baik dilakukan perseorangan atau dilakukan secara bersama-sama guna untuk meningkatkan serta memelihara kesehatan, untuk mengobati maupun mencegah suatu penyakit, dan menjaga kesehatan baik perseorangan keluarga kelompok maupun masyarakat. Dimana tenaga kesehatan harus mampu untuk bertanggung jawabkan atas segala hal yang dilakukan atau diberikan kepada masyarakat yang merupakan bentuk dari profesionalisme, sehingga dapat menumbuhkan kepuasan dan kepercayaan dari pasien ataupun masyarakat kepada tenaga kesehatan serta tempat pelayanan kesehatan terkait. Oleh karena itu pelayanan kesehatan sangat dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga cukup banyak dijumpai disekitar kita, seperti salah satu contoh layanan kesehatan adalah apotek yang menjadi tempat atau tujuan pertama saat orang pertama kali membeli sediaan obat saat merasakan adanya masalah kesehatan dan untuk tetap menjaga kesehatan atau kondisi tubuh.

Apotek adalah tempat terjadinya usaha-usaha dalam bidang farmasi dan pekerjaan kefarmasian (Agus Setiono,2019). Yang dilakukan sesuai standar kesehatan yang ditetapkan oleh kementerian kesehatan. Dalam peraturan menteri kesehatan juga diatur tentang persyaratan pendirian, pengelolaan serta pelayanan yang harus dipatuhi. Menurut PERMENKES RI no 9 tahun 2017 menyebutkan bahwa, Apotek merupakan salah satu sarana dalam pelayanan kefarmasian tempat berjalannya praktek kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker. Apoteker sebutan sarjana dari farmasi yang telah melakukan ujian dan lulus sebagai apoteker serta sudah melakukan sumpah jabatan sebagai apoteker. Selain apoteker yang menjadi bagian dari berjalan sebuah apotek juga ada pembeli atau konsumen yang juga menjadi faktor penting dalam berjalannya apotek.

Salah satu faktor penting dalam berjalannya apotek adalah adanya pasien atau konsumen. Menurut pasien atau konsumen apotek adalah seseorang yang datang berkunjung ke apotek guna untuk mendapatkan pelayanan jasa atau mendapatkan barang berupa alat kesehatan atau sediaan farmasi baik untuk dirinya sendiri, keluarga maupun orang lain. Dari datangnya pasien atau konsumen ke apotek bisa menimbulkan perasaan yang senang maupun kecewa yang timbul dari sebuah kesan kinerja seseorang atau dari produk yang diterima. Untuk mengetahui perasaan apa yang dirasakan oleh konsumen maka butuh suara atau pendapat yang berguna untuk mengetahui kinerja pelayanan.

Suara atau pendapat yang berasal dari konsumen dapat dipergunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pasien hasil dari pelayanan yang diterima selama berada di apotek, kepuasan sendiri seharusnya bisa memberikan kesan minimal atau bahkan melebihi ekspektasi konsumen. Untuk memberikan kepuasan kepada konsumen perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan, menurut Sugiyono (2019) mengukur tingkat kepuasan konsumen bisa dilihat dari 5 dimensi *servqual* (servis quality) atau kualitas pelayanan yaitu yang terdiri dari, yang pertama ada *tangible* atau bukti nyata, yang digunakan untuk mengukur bukti fisik, penampilan, fasilitas dan petugas pelayanan. Kemudian kedua *empathy* atau perhatian, yang diberikan secara tulus kepada individual atau pribadi guna untuk memahami dan mengetahui keinginan konsumen. Lalu yang ketiga ada *relibility* atau kehandalan, dimana petugas pelayanan dapat

memberikan pelayanan yang sesuai, akurat dan terpercaya. Kemudian yang keempat *responsive* atau ketanggapan, keadaan dimana memberikan bantuan kepada konsumen secara tanggap dan jelas dalam memberikan informasi. Dan yang kelima atau terakhir ada *assurance* atau jaminan, sesuatu yang diberikan kepada konsumen berupa pengetahuan, kemampuan serta sopan santun yang bisa menimbulkan keyakinan serta kepercayaan yang muncul dari konsumen.

Dari 5 dimensi *servqual* (service quality) diatas dapat mengukur kepuasan konsumen yang banyak memberikan manfaat, seperti memberikan umpan balik atau masukan untuk pengembangan kualitas pelayan, sehingga didapatkan hal apa saja yang berpengaruh dalam menambah atau meningkatkan kepuasan pelanggan serta memudahkan dalam mencari apa saja kekurangan yang diberikan selama proses pelayan kepada pasien atau konsumen dan juga menjadi refleksi untuk kedepannya. Dan setelah *Servqual* diteruskan dengan menggunakan metode IPA atau *Importance Performance Analysis*, dimana penggunaan IPA akan menunjukkan prioritas dari strategi perbaikan. f

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Qomariyah (2021) tentang kepuasan konsumen di apotek Landungsari Malang memiliki nilai 93,6% pada dimensi *Assurance*. Kemudian pada dimensi *Emphaty* memiliki nilai sejumlah 90,6%, dimensi *reliability* dengan nilai kepuasan sejumlah 89,2%, dimensi *tanggible* memiliki nilai kepuasan sejumlah 88,8%, dan kemudian yang terakhir ada dimensi *responsive* yang memiliki nilai kepuasan sejumlah 86,4%. Penelitian yang dilakukan oleh Wateh (2020) pada kepuasan pasien terhadap pelayanan pada apotek Merjosari kota Malang memiliki hasil pada dimensi *Assurance* senilai -0,41, pada dimensi *Emphaty* memiliki nilai kepuasan -0,3, kemudian pada dimensi *reliability* memiliki nilai kepuasan -0,53, pada dimensi *tanggible* memiliki nilai sejumlah -0,41, dan yang terakhir pada dimensi *responsive* memiliki nilai kepuasan sejumlah -0,34, pada penelitian yang dilakukan Wateh (2020) diketahui kualitas dari pelayanan pada apotek Merjosari masih belum cukup memuaskan atau belum sesuai dengan harapan pasien, yang ditandai dengan nilai kualitas pelayan yang memiliki nilai mayoritas minus (-), dimana jika nilai kualitas minus berarti nilai pelayanan pelayanan yang dirasakan pasien dibawah nilai kualitas pelayanan yang diharapkan

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di apotek Sukun Farma, karena setelah melakukan wawancara dengan pemilik apotek, menyampaikan bahwa terjadi penerunan jumlah pasien yang datang ke apotek dilihat dari pengamatan pemilik apotek. Dapat dilihat dari kedatangan pasien setiap jamnya kurang dari sepuluh pasien berbeda sebelum tahun 2010 masih tercapai. karena itu dilakukan penelitian ini untuk mengetahui apa saja hal-hal yang dapat menyebabkan penurunan konsumen atau pembeli. Dimana hal tersebut untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan apoteker dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, serta untuk mengetahui pentingnya pemberian kualitas pelayanan swamedikasi yang baik di apotek Sukun Malang di mana hal tersebut bisa mempengaruhi dari tingkat kepuasan konsumen maka dari itu perlu dilakukan sebuah penelitian untuk mengetahui sebuah gambaran dari kepuasan konsumen atau pembeli.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah gambaran kepuasan pelayanan swamedikasi pasien di Apotek Sukun Farma dengan menggunakan analisis servqual dan IPA?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pelayanan swamedikasi pasien di Apotek Sukun Farma dengan menggunakan analisis servqual dan IPA?

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademik

- a. Bagi ilmu pengetahuan

Dari hasil penelitian yang didapatkan diharapkan dapat memberikan tambahan informasi, sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan juga dapat menambah wawasan tentang dunia bisnis serta ilmu pengetahuan pada umumnya dan khususnya pada bidang farmasi komunitas dan manajemen apotek terutama dalam hal gambaran kepuasan pelayanan swamedikasi pasien di apotek. Bisa juga dimanfaatkan sebagai referensi untuk penelitian lanjutan.

b. Bagi Peneliti

Dalam proses penelitian ini diharapkan bisa mengimplementasikan ilmu yang sudah didapatkan selama ini, dimana kedepannya bisa untuk meningkatkan pengalaman, ilmu pengetahuan maupun wawasan yang berhubungan dengan gambaran kepuasan pelayanan swamedikasi pasien di apotek Sukun Malang, dimana hasil penelitian dapat memberikan penjelasan ataupun wawasan teoritis dalam kasus nyata yang terjadi di lapangan.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Apotek

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan diharapkan bisa dipakai oleh apotek sebagai bahan masukan atau pertimbangan keputusan dalam upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan diharapkan jumlah pelanggan dapat terus bertambah setiap bulannya.

