

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Arah kebijakan dan strategi pembangunan kesehatan nasional 2020-2024 bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis (Kementerian Kesehatan RI, 2020). Pelayanan kefarmasian di era perubahan dan persaingan global saat ini, mengalami perubahan paradigma dari *drug oriented* kepada *patient oriented* yang mengacu kepada pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*) (Lestari, 2020).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan no. 35 tahun 2014, untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian di apotek, harus dilakukan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang ditimbulkan setelah membandingkan hasil produk yang dipikirkan atau diharapkan terhadap kinerja yang dihasilkan. Salah satu model yang banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model *SERVQUAL (Service Quality)* dengan cara membuat penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan. Analisis kepuasan pelanggan dilakukan pada lima dimensi

kualitas layanan, yang sering disingkat RATER, yaitu : (1) *Responsiveness*, (2) *Assurance*, (3) *Tangible*, (4), *Empathy*, dan (5) *Reliability*. Pengukuran kepuasan pelanggan bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan apotek kepada para pelanggannya. Aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, antara lain kinerja (*Perfomance*), Harapan (*Expectation*), Kesesuaian (*Comparism*), Penegasan (*Confirmation* atau *Disconfirmation*), dan ketidaksesuaian (*Discrepancy*). Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain pelayanan, produk, biaya dan kemudahan, emosi (*Narendra et al, 2017*).

Beberapa penelitian menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini didukung oleh beberapa penelitian yaitu pelayanan yang bermutu selain mengurangi terjadinya *medication error*, juga memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat sehingga masyarakat akan memberikan persepsi yang baik terhadap apotek (*Ramadhani et al, 2021*). Penelitian Akhmad pada tahun 2019 di Apotek Kecamatan Sukarame menunjukkan bahwa terdapat hubungan pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien menggunakan jasa apotek di Kecamatan Sukarame, dimana pelayanan kefarmasian memberikan kepuasan pasien sebesar 41,92% dan sebesar 58,08% yang tidak puas dengan pelayanan di Apotek Kecamatan Sukarame (*Akhmad et al, 2019*).

Apotek Kimia Farma 53 Kawi Malang merupakan salah satu layanan kefarmasian di bawah naungan BUMN. Dalam upaya menghadapi persaingan bisnis di bidang jasa pelayanan apotek yang semakin ketat, Apotek Kimia Farma 53 Malang berupaya menunjukkan keunggulannya dengan berbagai macam cara. Peningkatan layanan dalam berbagai hal telah ditonjolkan diantaranya adalah kebersihan, peningkatan mutu pelayanan kefarmasian seperti *home pharmacy care*, layanan konseling oleh apoteker di ruangan khusus, konsultasi obat secara online, layanan 24 jam, layanan antar, pojok alkes, dan masih banyak fasilitas - fasilitas lain yang ditawarkan agar dapat merebut pasar.

Namun, dalam kurun waktu 4 tahun terakhir data resep tunai Apotek Kimia Farma 53 Kawi Malang mengalami penurunan dari waktu ke waktu. Pada tahun 2019 terdapat kunjungan 12.774 lembar resep, tahun 2020 kunjungan menurun menjadi 12.408 lembar resep, kunjungan tahun 2021 menurun juga menjadi 11.081 lembar resep tunai dan pada tahun 2022 terdapat kunjungan resep umum sebanyak 9.914 (Apotek Kimia Farma, 2019). Menurunnya lembar resep tunai tentu juga mempengaruhi omzet yang didapat. Selain menurunnya lembar resep juga terdapat keluhan yang disampaikan pelanggan melalui ulasan pembaca pada alamat Apotek Kimia Farma 53 Kawi Malang di aplikasi google maps, dimana dalam ulasan tersebut mendapat rating 3.7 dari total nilai rating 5 (Apotek Kimia Farma, 2022). Itu menggambarkan hanya 74% pelanggan yang mendapatkan kepuasan layanan dari Apotek Kimia Farma 53 Malang, sisanya 26% dari pemberi ulasan dan berkunjung, masih belum merasa nyaman dengan

layanan yang ada di Apotek Kimia Farma 53 Malang (8 November 2022, 11.29 am).

Berdasarkan hal tersebut diatas maka perlu dilakukan kajian tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 53 Kawi Malang.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 53 Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 53 Malang.

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Bagi Instansi

1. Meningkatkan kompetensi Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) tentang layanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 53 Kawi Malang
2. Memberikan masukan kepada apoteker agar meningkatkan kompetensi layanan lebih baik
3. Meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan kefarmasian dan kelengkapan obat atau alat kesehatan di Apotek Kimia Farma 53 Kawi Malang.

1.4.2 Bagi responden

Dalam penelitian ini, penulis berharap responden dapat mengetahui bagaimana proses pelayanan kefarmasian yang baik.

1.4.3 Bagi ilmu kefarmasian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan pembaca dan diharapkan dapat menambah referensi hasil penelitian.

1.4.4 Bagi peneliti selanjutnya

Dari hasil penelitian ini peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjadikan penelitian ini referensi dalam peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian.

