

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Apotek adalah tempat dilaksanakannya pekerjaan kefarmasian yang mempunyai peran penting sebagai tempat untuk memperoleh informasi tentang obat. Pelayanan kefarmasian semakin berkembang, tidak terbatas hanya pada penyiapan obat dan penyerahan obat kepada pasien, namun perlu melakukan interaksi atau komunikasi dengan pasien. Agar pasien merasa puas maka perlu melaksanakan pelayanan secara menyeluruh oleh tenaga farmasi. Meningkatnya arus globalisasi, semakin canggihnya teknologi farmasi dan kedokteran, pasar terbuka, perubahan gaya hidup menyebabkan perubahan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan di apotek yang tidak lagi hanya berorientasi pada obat tetapi lebih berorientasi kepada pasien (Permenkes, 2014).

Deregulasi tentang pendirian apotek, tingginya permintaan pasien terhadap obat dan banyaknya jumlah Apoteker juga menjadi faktor pemicu semakin banyaknya jumlah apotek. Secara tidak langsung, persaingan bisnis antar apotek semakin ketat, demi memperoleh jumlah pelanggan semaksimal mungkin. Selain itu produk dan jasa yang ditawarkan oleh suatu apotek hampir sama dengan yang ditawarkan oleh apotek lainnya. Di sekitar Apotek Kimia Farma Sukahati ada sekitar 2 apotek yang baru berdiri dan di Kabupaten Bogor terdapat kurang lebih 160 apotek. Dan ini menjadi saingan bagi Apotek Kimia Farma Sukahati. Apotek Kimia Farma Sukahati adalah sarana pelayanan kefarmasian yang menerapkan sistem pelayanan pembayaran langsung/tunai maupun tidak langsung/kredit. Pelayanan tidak langsung/non-tunai yang disediakan yaitu pelayanan berupa sistem kerja sama Apotek Kimia Farma Sukahati dengan perusahaan/instansi tertentu (Permenkes, 2014).

Kualitas pelayanan apotek memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pasien. Pasien yang puas berdampak pada minat pasien untuk kembali ke apotek

yang sama dan juga merupakan cara promosi dari mulut ke mulut kepada calon pelanggan lain yang dapat berdampak sangat positif bagi usaha apotek sedangkan ketidakpuasan pasien merupakan sesuatu yang sangat mengkhawatirkan perusahaan karena kekecewaan pasien dapat dimanfaatkan kompetitor sehingga pelanggan dapat berpindah ke perusahaan lain (Mas'ud, 2009).

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 dengan sebutan RATER, yaitu : (1) *Responsiveness*, (2) *Assurance*, (3) *Tangibles*, (4), *Emphaty*, dan (5) *Reliability*. Pengukuran kepuasan pelanggan bertujuan untuk menilai pelayanan yang telah diberikan apotek pada pelanggannya (Pasek *et al.*, 2017). Berdasarkan latar belakang di atas maka dilakukan penelitian mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep tunai di Apotek Kimia Farma Sukahati Bogor.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu “Bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan resep tunai yang diberikan oleh Apotek Kimia Farma Sukahati ?”

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep tunai di Apotek Kimia Farma Sukahati Bogor.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah ilmu pengetahuan dan dapat menerapkan pengukuran dalam rangka kegiatan evaluasi kepuasan pasien di Apotek Kimia Farma Sukahati serta untuk memenuhi tugas akhir di Universitas Bhakti Kencana Bandung.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil ini diharapkan dapat dijadikan masukan dalam proses belajar-mengajar.

3. Bagi Masyarakat

Dengan adanya evaluasi kepuasan pasien di Apotek Kimia Farma Sukahati, masyarakat akan mendapatkan pelayanan dengan kualitas yang lebih baik lagi.