BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada saat ini masyarakat di Indonesia semakin memiliki tingkatan kesadaran terkait dengan betapa pentingnya kondisi kesehatan yang ada pada masyarakat di Indonesia, hal tersebut mengakibatkan lapisan-lapisan masyarakat memerlukan fasilitas-fasilitas terkait dengan kesehatan, salah satu contohnya ialah fasilitas berupa apotek yang difungsikan sebagai salah satu fasilitas guna mengembangkan serta meningkatkan kondisi kesehatan masyarakat, mampu melakukan pencegahan terhadap beberapa penyakit, menyembuhkan serta juga memulihkan kesehatan dari masyarakat yang sebelumnya terjangkit penyakit. Oleh sebab itu, fasilitas-fasilitas yang menyediakan jasa layanan kesehatan diberikan tuntutan supaya dapat memfasilitasi dan juga memberi pelayanan yang prima serta kualitas yang sangat baik, yang pada akhirnya proses tersebut dapat meningkatkan tingkat rasa puas dari pengguna layanan kesehatan (Kutresnaningdian & Albari, 2012).

Apotek ialah salah satu fasilitas layanan yang berbasis farmasi yang dimana fasilitas tersebut difungsikan sebagai lokasi dilaksanakannya praktek yang memiliki fungsi farmasi oleh pihak-pihak tertentu seperti apoteker sera juga dibantu oleh pihak lainnya yakni tenaga teknisi kefarmasian (TTK). Layanan didalam bidang farmasi ialah salah satu layanan yang memiliki peran serta tanggung jawab terhadap para pasien maupun konsumen yang memiliki kaitan terhadap ketersediaan perbekalan farmasi yang dimana hal tersebut memiliki maksud serta tujuan untuk tercapainya hasil yang sesuai untuk dapat meningkatkan kualitas serta juga mutu dari kesehatan para pasien (Departemen Kesehatan RI, 2016).

Saat ini apotek semakin berkembang pesat sehingga mudah dijangkau dan hal tersebut memiliki dampak positif yang baik terhadap para pengguna yang semakin

dipermudah untuk memutuskan serta memilah apotek yang seperti apa yang akan dijadikan sebagai tempat untuk melakukan proses kefarmasian serta dengan kualitas dari layanan yang terjamin. Makin banyaknya jumlah dari apotek yang didirikan, maka semakin meningkat juga tingkatan bisnis daya saing dari masing-masing apotek, hal tersebut mengakibatkan apotek-apotek yang ada menjadikan mutu layanan yang diberikan sebagai acuan utama untuk bisa menarik perhatian para konsumen. (Akhmad, 2019). Supaya pihak apotek dapat melakukan peningkatan dari segi kualitas serta mutu layanan dari sisi farmasi yang lebih maksimal dan optimal, maka dari itu pihak apotek wajib untuk bisa mengimplementasikan beberapa standar lebih, khususnya terkait dengan standar layanan yang bermutu dan juga berkualitas agar dapat memberikan layanan yang dapat memuaskan para konsumen pengguna apotek tersebut. Tingkat kepuasan yang paling utama didalam memberikan layanan yakni suatu kondisi yang memiliki keterkaitan diantara beberapa aspek seperti manusia, produk, jasa serta aspek lingkungan yang memang sesuai dengan harapan awal dari pada konsumen (Arab, dkk, 2012).

Kepuasan ialah salah satu tingkatan dari perasaan dari masing-masing konsumen sesudah melaksanakan perbandingan antara kinerja dan harapan dari suatu pelayanan. Kepuasan konsumen dapat menjadi tolak ukur bagi kelangsungan apotek. Tak sedikit masyarakat yang melaksanakan swamedikasi (pengobatan sendiri) dengan membeli perbekalan farmasi secara langsung ke apotek tanpa resep baru dari dokter. Oleh sebab itu tenaga teknis kefarmasian atau pegawai pelayanan diapotek diharuskan mempunyai wawasan dan pengetahuan yang luas dalam hal swamedikasi untuk menunjang kebutuhan pelayanan obat tanpa resep diapotek, dilaksanakannya penelitian ini diharapkan dapat mengukur seberapa luas wawasan dan pengetahuan para pegawai atau tenaga teknis kefarmasian diapotek.

Permasalahan dilapangan dan berdasarkan isu yang beredar, pegawai di apotek terkenal dengan sifat dan sikap yang kurang ramah dan hal tersebut sangat memberikan pengaruh pada kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Adapun isu lainnya dimana terdapat beberapa pegawai apotek yang statusnya bukan sebagai tenaga teknis kefarmasian, namun pegawai tersebut melaksanakan pelayanan kefarmasian dengan alasan pegawai tersebut sudah berpengalaman karena sudah lama menjadi pegawai diapotek tersebut sehingga membuat pegawai tersebut mengetahui bahkan hafal obat-obatan, dan karena adanya permasalahan tersebut menarik peneliti untuk mengetahui apakah wawasan yang dimiliki oleh seseorang tenaga teknis kefarmasian yang memang menekuni pendidikan dibidang farmasi dengan seseorang yang berpengalaman dan bisa karena terbiasa apakah terdapat perbedaan yang signifikan atau tidak, karena berdasarkan wawasan dan pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai diapotek dapat memberikan pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

Sudah ada beberapa penelitian mengenai evaluasi tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep diapotek yang dilaksanakan dibeberapa kota atau daerah namun penelitian tersebut hanya dilaksanakan di salah satu apotek, sementara penelitian dengan melaksanakan perbandingan apotek yang dikelola oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Non BUMN belum banyak dilaksanakan, sehingga peneliti tertarik untuk melaksanakan perbandingan kinerja antara Apotek BUMN dan Non BUMN, dilihat dari kepemilikkannya Apotek BUMN dimiliki oleh Pemerintah yang tentunya lebih memahami sistem organisasi dibandingkan dengan Apotek Non BUMN yang dimiliki oleh perorangan.

1.2. Rumusan Masalah

Uraian yang terdapat pada latar belakang sebelumnya menggambarkan suatu tolak ukur bagi peneliti supaya bisa merumuskan masalah penelitian yakni :

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan di apotek BUMN Kimia Farma Dewi Sartika.
2. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan di apotek Non BUMN Apotek Dermayu.

3. Bagaimana tingkat kepuasan pelayanan di apotek BUMN Kimia Farma Apotek Dewi Sartika.
4. Bagaimana tingkat kepuasan pelayanan di apotek Non BUMN Apotek Dermayu.
5. Bagaimana hubungan antara tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan pelayanan di apotek BUMN Kimia Farma Apotek Dewi Sartika.
6. Bagaimana hubungan antara tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan pelayanan Non BUMN Apotek Dermayu.
7. Bagaimana perbandingan antara tingkat kualitas pelayanan apotek BUMN Kimia Farma Apotek Dewi Sartika dan apotek Non BUMN Apotek Dermayu.
8. Bagaimana perbandingan antara tingkat kepuasan pelayanan apotek BUMN Kimia Farma Apotek Dewi Sartika dan apotek Non BUMN Apotek Dermayu.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilaksanakan saat ini ialah :

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan di apotek BUMN Kimia Farma Dewi Sartika.
2. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan di apotek Non BUMN Apotek Dermayu.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan di apotek BUMN Kimia Farma Apotek Dewi Sartika.
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan di apotek Non BUMN Apotek Dermayu.
5. Untuk mengetahui hubungan antara tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan pelayanan di apotek BUMN Kimia Farma Apotek Dewi Sartika.
6. Untuk mengetahui hubungan antara tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan pelayanan Non BUMN Apotek Dermayu.
7. Untuk mengetahui perbandingan antara tingkat kualitas pelayanan apotek BUMN Kimia Farma Apotek Dewi Sartika dan apotek Non BUMN Apotek Dermayu.

8. Untuk mengetahui perbandingan antara tingkat kepuasan pelayanan apotek BUMN Kimia Farma Apotek Dewi Sartika dan apotek Non BUMN Apotek Dermayu.

1.4. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut :

1. Dapat menambah ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan pelayanan kefarmasian di apotek tanpa resep obat.
2. Dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukkan untuk dasar pertimbangan didalam usaha perbaikkan kualitas pelayanan, sehingga tingkat kepuasan konsumen meningkat dan dapat menarik konsumen agar terus meningkat.
3. Dapat memberikan pelayanan kefarmasian yang lebih baik pada masyarakat yang menjadi konsumen di Apotek BUMN dan Non BUMN.