

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian di apotek, maka harus dilakukan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian.

Di era globalisasi saat ini, persaingan apotek yang berasal dari dalam negeri maupun pemilik sarana apotek Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) yang masuk ke Indonesia semakin tak terelakkan. Selain itu, deregulasi tentang pendirian apotek, tingginya permintaan konsumen 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 pasien semaksimal mungkin.

Produk yang ditawarkan suatu apotek hampir serupa dengan yang ditawarkan oleh apotek lain, sehingga pelanggan dapat langsung melakukan perbandingan atas produk dan kualitas pelayanan apotek. Oleh karena itu, setiap apotek berlomba untuk memberikan pelayanan terbaik.

Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di apotek adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang dihasilkan (Kotler, 2012).

Kepuasan pelanggan merupakan keseluruhan sikap yang ditunjukkan pelanggan atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Ini merupakan penelitian evaluatif pasca pemilihan barang atau jasa dan pengalaman menggunakan barang atau jasa tersebut (Mowen, 2012).

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya Kartika J. Ilm. Far, Jun 2017, Narendra, dkk, hubungan perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut, laba yang diperoleh meningkat (Fandy Tjiptono 2012).

Aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, antara lain kinerja (*Performance*), Harapan (*Expectation*), Kesesuaian (*Comparism*), Penegasan (*Confirmation* atau *Disconfirmation*), dan ketidaksesuaian (*Iscrepancy*). Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain pelayanan, produk, biaya dan kemudahan (Kotler, 2012).

Kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja pelayanan. Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) dengan cara membuat penilaian kepuasan pasien secara komprehensif bagi pelayanan dibidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan.

Terdapat lima dimensi *Service Quality* yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, dimensi-dimensi (Parasuraman, 2014) tersebut adalah sebagai berikut kehandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti fisik (*Tangibles*).

Pengukuran tingkat kepuasan yang digunakan adalah kenyataan dan harapan dari pasien yang membeli obat di apotek. Apotek Kimia Farma 29 Pematangsiantar merupakan apotek yang di dalamnya juga membuka praktik dokter spesialis. Kendala yang sering terjadi pada waktu pelayanan kefarmasian adalah lamanya waktu layanan dan kurangnya informasi tentang pemakaian obat. Terkait dengan pelayanan kefarmasian di apotek perlu dilakukan evaluasi mutu pelayanan farmasi dengan metode survey yaitu pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma No. 29 Pematangsiantar.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma No.29 Pematangsiantar.

## **1.3 Batasan Masalah**

Pada penelitian ini penulis hanya ingin mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma no.29 Pematangsiantar dengan menggunakan kuesioner.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma No.29 Pematangsiantar.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Responden**

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan terkait pelayanan.

### **1.5.2 Bagi Apotek Kimia Farma No.29 Pematangsiantar**

Mengidentifikasi gap yang terjadi antara harapan dan yang dirasakan pasien, terhadap service quality yang diberikan oleh Apotek Kimia Farma serta memberikan masukan kepada manajemen mengenai strategi improvement apa yang harus dilakukan oleh KFA untuk memperkecil gap ataupun memenuhi harapan pasien.

### **1.5.3 Bagi Institusi Pendidikan**

Untuk menambah bahan informasi atau data-data bagi mahasiswa/i dalam pengembangan program penelitian selanjutnya dan sebagai bahan bacaan tambahan diperpustakaan Politeknik Kesehatan Medan.

### **1.5.4 Bagi Peneliti Selanjutnya**

Dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian terkait untuk melakukan penelitian lanjutan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian.