

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat (Arifiyanti & Djamaludin, 2017). Oleh karena itu, diperlukan pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2017). Salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan yang paling dekat dan mudah dijangkau oleh masyarakat adalah apotek.

Faktor kemudahan akses menjadi salah satu alasan utama masyarakat memilih apotek. Penelitian menunjukkan bahwa 87,2% pasien memilih apotek berdasarkan kedekatan lokasi (Sujono & Sabiti, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa apotek memiliki peran penting sebagai fasilitas kesehatan pertama yang diandalkan masyarakat dalam menangani keluhan ringan sebelum memutuskan untuk berkonsultasi dengan tenaga medis.

Swamedikasi merupakan salah satu pelayanan kefarmasian yang sering dilakukan di apotek, yaitu pengobatan sendiri tanpa menggunakan resep dokter untuk keluhan yang tergolong ringan (Muharni Septi *et al.*, 2015).

Fenomena swamedikasi di Indonesia tergolong tinggi. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2024), sekitar 78,95% masyarakat Indonesia melakukan pengobatan sendiri dalam sebulan terakhir, termasuk pembelian obat bebas dan obat bebas terbatas. Selain itu, Provinsi Jawa Barat termasuk dalam 10 besar provinsi dengan persentase swamedikasi tertinggi, yaitu mencapai 80,22%, menunjukkan bahwa perilaku pengobatan mandiri di wilayah ini masih sangat

dominan dibandingkan daerah lain.

Tingginya angka tersebut menunjukkan bahwa penggunaan obat tanpa resep atau swamedikasi semakin meningkat karena dianggap lebih mudah diakses dan lebih hemat biaya dibandingkan berkonsultasi langsung dengan dokter. Namun, di sisi lain, masyarakat masih menghadapi berbagai kendala dalam praktik swamedikasi di apotek, seperti keterbatasan ketersediaan obat, kurangnya penjelasan dari apoteker mengenai dosis, serta minimnya informasi terkait efek samping obat (Suryawati, 2019).

Dalam konteks pelayanan kefarmasian, kepuasan pelanggan merupakan indikator penting dalam menilai mutu layanan, yang mencerminkan sejauh mana pelayanan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan (Elmiawati Latifah, 2016). Menurut Marzuq & Andriani (2022), kepuasan pelanggan dapat diukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan yang dikenal sebagai *Service Quality (SERVQUAL)*, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Apotek Padayungan 24 Jam di Kecamatan Cihideung, Kota Tasikmalaya, merupakan apotek dengan kunjungan harian cukup tinggi, yaitu sekitar 120–170 pelanggan. Sebagian pelanggan datang untuk melakukan swamedikasi, baik membeli obat tanpa resep maupun berkonsultasi mengenai keluhan ringan. Lokasinya yang strategis membuat apotek ini mudah diakses, namun dari penelusuran awal melalui ulasan Google Maps, terdapat beberapa ulasan yang menunjukkan ketidakpuasan terkait komunikasi petugas yang dinilai kurang ramah. Hal ini memberi gambaran bahwa pengalaman pelanggan dalam

mendapatkan pelayanan swamedikasi masih beragam dan perlu dievaluasi.

Hingga saat ini belum ada penelitian yang secara khusus menilai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Padayungan 24 Jam. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan swamedikasi di apotek tersebut. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar bagi apotek dalam meningkatkan mutu pelayanan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Padayungan 24 Jam, Kecamatan Cihideung, Kota Tasikmalaya?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Tujuan umum dalam penelitian ini untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Padayungan 24 Jam, Kecamatan Cihideung, Kota Tasikmalaya.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan swamedikasi berdasarkan pada mutu pelayanan *responsiveness* (ketanggapan).
- b. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan swamedikasi berdasarkan pada mutu pelayanan *reliability* (keandalan).
- c. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan swamedikasi berdasarkan pada mutu pelayanan *assurance* (jaminan).

- d. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan swamedikasi berdasarkan pada mutu pelayanan *empaty* (perhatian).
- e. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan swamedikasi berdasarkan pada mutu *tangibles* (bukti langsung).

D. Ruang Lingkup

Penelitian ini berada dalam ruang lingkup ilmu pelayanan kefarmasian, khususnya pada bidang farmasi komunitas dan klinis yang berkaitan dengan pelayanan swamedikasi di apotek.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang farmasi komunitas dan klinis, khususnya dalam topik pelayanan swamedikasi di apotek. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan bagi penelitian-penelitian selanjutnya terkait evaluasi mutu pelayanan kefarmasian berbasis kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat (pelanggan):

Penelitian ini memberikan ruang bagi pelanggan untuk menyampaikan persepsi kepuasan mereka terhadap pelayanan swamedikasi, sehingga pelayanan yang diberikan dapat semakin sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

b. Bagi Apotek :

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan acuan dalam peningkatan mutu pelayanan swamedikasi, khususnya dalam aspek-aspek pelayanan yang dinilai kurang memuaskan oleh pelanggan.

c. Bagi Tenaga Kefarmasian (Apoteker dan TTK):

Penelitian ini menjadi masukan dalam meningkatkan kompetensi komunikasi dan pelayanan pelanggan, sehingga dapat menjalankan perannya secara optimal dalam pemberian layanan swamedikasi yang bertanggung jawab.

F. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Kesamaan	Perbedaan
1	Parumpu et al. (2022)	Gambaran Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Swamedikasi Apoteker di Apotek Kota Palu	Meneliti kepuasan swamedikasi	Lokasi berbeda (Palu); pendekatan CSI dan IPA
2	Maulina et al. (2023)	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek MK	Menggunakan SERVQUAL	Tidak fokus pada swamedikasi; lokasi apotek berbeda
4	Sinaga & Leswana. (2022)	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X	Sama-sama mengevaluasi kepuasan pasien	Fokus pada informasi obat; tidak khusus meneliti swamedikasi