

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut *World Health Organization* (WHO), kesehatan merupakan suatu keadaan sehat yang utuh baik secara fisik, mental dan sosial serta bukan hanya keadaan bebas dari sakit, penyakit atau kecacatan yang memungkinkan setiap orang dapat hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Kesehatan merupakan hak yang paling mendasar bagi setiap manusia, artinya setiap orang berhak atas kesehatan, dan semua orang bertanggung jawab atas pemenuhan hak atau kebutuhan yang mendasar itu tak terkecuali. Oleh karena itu untuk memenuhi hak tersebut dibutuhkan fasilitas pelayanan kesehatan yang memadai dalam jumlah, jenis, dan kualitas serta tersebar secara merata.

Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang banyak ditemui dan lumrah dikalangan masyarakat adalah Apotek. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 51 tahun 2009, Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker.

Mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 74 tahun 2016, pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan Sediaan Farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

Berkaitan dengan pelayanan kefarmasian, seorang ahli ekonomi bernama Philip Kotler mengatakan bahwa, kualitas pelayanan adalah kinerja yang ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja tersebut dapat berupa tindakan yang tidak berwujud dan tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan kepada siapapun.

Apotek X merupakan salah satu sarana pelayanan kefarmasian terbesar di Kecamatan Cisayong, menurut Permenkes No. 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek tersebut perlu diukur agar pelayanan yang diberikan senantiasa sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Gambaran Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Kefarmasian Apotek X di Kecamatan Cisayong.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian Apotek X di Kecamatan Cisayong?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian Apotek X di Kecamatan Cisayong.

2. Tujuan Khusus

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap standar pelayanan kefarmasian yang diberikan apotek X berdasarkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan (Parasuraman,1988), yaitu : bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan wawasan peneliti terkait kepuasan pelanggan dan standar pelayanan kefarmasian khususnya di apotek

2. Bagi Peneliti lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan dan referensi untuk peneliti selanjutnya terkait kepuasan pelanggan dan standar pelayanan kefarmasian.

3. Bagi Responden

Menambah pengetahuan responden terkait standar pelayanan kefarmasian di apotek dan tingkat kepuasan pelanggan.

4. Bagi Dinas Kesehatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi bagi pengembangan dan kemajuan pelayanan kefarmasian.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai gambaran tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian Apotek X di Kecamatan Cisayong belum pernah dilakukan sejauh pengetahuan peneliti. Adapun penelitian sejenis adalah sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya

Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
Utami, Sally Astya; Choliso, Zakky (2017)	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kabupaten Rembang	1. Subjek yang diteliti 2. Metode penelitian	1. Waktu dan tempat penelitian
Narendra, Made Pasek et al., (2017)	Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kesehatan di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung	1. Subjek yang diteliti 2. Metode penelitian	1. Waktu dan tempat penelitian
Putri, U.I et al., (2018)	Analisis Kepuasan Pelanggan Apotek "X" di Bandung	1. Subjek yang diteliti 2. Metode penelitian	1. Waktu dan tempat penelitian 2. Kualitas pelayanan Kefarmasian