

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Apotek merupakan pelayanan kesehatan yang membantu tercapainya derajat kesehatan yang terbaik bagi masyarakat, serta menjadi tempat pengabdian dan praktek profesional bagi apoteker dan tenaga vokasi farmasi (TVF) dalam melaksanakan pekerjaan kefarmasiannya (Kemenkes RI, 2017). Banyaknya apotek di sekitar kita memudahkan masyarakat untuk memilih apotek yang memberikan pelayanan yang berkualitas. Semakin banyaknya persaingan bisnis dari apotek membuat apotek berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan kesehatan seperti kepuasan di apotek tergantung pada kebutuhan konsumen terkait dengan kualitas pelayanan bermutu (Akhmad *et al.*, 2019).

Kepuasan konsumen ada kaitannya dengan pelayanan kefarmasian, pelayanan kefarmasian yang bisa diberikan kepada konsumen adalah salah satunya dengan swamedikasi. Dengan adanya swamedikasi bisa meningkatkan pelayanan kefarmasian yang akan berakibat terhadap kepuasan dari konsumen kepada apotek (Tjiptono, 2015).

Swamedikasi mengacu pada upaya masyarakat untuk mengobati sendiri, biasanya untuk penyakit ringan yang dialami masyarakat, seperti demam, nyeri, pusing, batuk, flu, diare dan maag (Restiyono, 2016). Obat yang digunakan dalam swamedikasi adalah obat *over the counter* yang terdiri atas obat bebas dan obat bebas terbatas (Rikomah, 2018). Swamedikasi banyak dipilih oleh

masyarakat untuk meringankan atau menyembuhkan kondisi kesehatan ringan atau untuk meningkatkan akses pengobatan (Tjay, 2015).

Kualitas pelayanan kefarmasian di apotek harus dapat diukur dengan melihat kepuasan konsumen yang dapat dilakukan dengan meminta penilaian dari para konsumen. Terdapat instrumen yang dapat dimanfaatkan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen. Penilaian dapat dilihat dari 5 dimensi antara lain kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*), dan bukti langsung (*tangible*) (Mulyawan, 2016). Berdasarkan uraian tersebut, pada penelitian ini ingin diketahui tingkat kepuasan pasien swamedikasi terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Apotek Prima Tegal.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah seberapa puas konsumen dengan layanan swamedikasi di Apotek Prima Tegal.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Pengambilan data menggunakan kuesioner yang dibagikan pada konsumen Apotek Prima menggunakan analisis *purposive sampling*.
2. Kepuasan konsumen ditinjau dari lima dimensi yaitu dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi empati (*empaty*), dan dimensi bukti langsung (*tangible*).

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen Apotek Prima terhadap pelayanan swamedikasi dan perbaikan pelayanan yang perlu dilakukan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak apotek untuk mengetahui tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Prima Tegal.
2. Agar konsumen mendapatkan pelayanan swamedikasi secara baik.