BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Kesehatan dan kesejahteraan merupakan keinginan mutlak bagi setiap manusia. Salah satu upaya pembangunan di bidang kesehatan adalah peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian. Oleh karena itu, sangatlah penting untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat adalah dengan menigkatkan peran pelayanan kesehatan meliputi pelayanan medis, kefarmasian, dan pelayanan perawatan.

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 (PP RI No. 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian). Menurut Muharni (2012) pelayanan kefarmasian saat ini telah bergeser orientasinya dari orientasi pasien yang berazaskan kepada asuhan kefarmasian *(Pharmaceutical Care)*. Sebagai konsekuensi perubahan orientasi tersebut, Apoteker pengelolah Apotek dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku agar dapat melakukan interaksi langsung di depan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah melaksanakan pelayanan resep, pelayanan obat bebas, obat bebas terbatas, obat wajib Apotek dan perbekalan kesehatan lainnya juga pelayanan informasi obat dan *monitoring* penggunaan obat agar tujuan pengobatan sesuai harapan dan terdokumentasi dengan baik. Pelayanan farmasi yang baik telah dirumuskan oleh

WHO. Hal tersebut dijelaskan antara lain menurut Siregar dan Kumolosasi (2004) dalam Ahadiyah (2010)

1. Perhatian pertama dari seorang Apoteker haruslah kesejahteraan atau keselamatan pasien.
2. Inti dari kegiatan pelayanan farmasi di Apotek adalah penyediaan obat-obatan dan produk perawatan kesehatan lainnya dengan mutu terjamin, informasi, dan nasehat yang tepat bagi pasien dan pemantauan efek dari penggunaannya.
3. Suatu kegiatan terpadu kontribusi Apoteker adalah penyempurnaan penulisan resep yang rasional dan ekonomis serta ketepatan penggunaan obat.
4. Tujuan tiap unsur dari pelayanan farmasi adalah relevan dengan individu, secara jelas ditetapkan dengan secara efektif dikomunikasikan kepada semua yang terlibat.

Apotek adalah sebuah organisasi yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan mencari laba. Meskipun bersifat mencari keuntungan namun dalam penetapan harga, sebuah Apotek harus berpegang pada kode etik. Berdasarkan karakteristik mengenai penawaran jasa yang dikemukakan (Kotler, 1997), maka jasa yang menyertainya *(a tangible good with accompanying service)*, karena selain obat-obatan yang dapat dijual bebas, di Apotek juga melayani penjualan obat-obatan dengan disertai resep dokter dimana dalam pembuatannya diperlukan tenaga seorang Apoteker. Setiap orang datang ke Apotek akan dilayani, sebab Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mengutamakan kepentingan masyarakat Oleh karena itu pentingnya sebuah perusahaan jasa dalam meningkatkan terus kualitas pelayanan agar masyarakat menjadi loyal menggunakan jasa tersebut. Berdasarkan KepMenKes RI No. 1027/MenKes/SK/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Apotek merupakan tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi, perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Pekerjaan kefarmasian tersebut meliputi pembuatan, termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan, distribusi obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat, dan obat tradisional (PP RI No. 51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian).

Apotek Condong Catur merupakan Apotek yang berada di daerah Condong Catur dengan lokasi yang cukup strategis karna akses jalan cukup ramai (dekat dengan pasar). Apotek Condong Catur sendiri tidak hanya melayani pelayanan kefarmasian tetapi ada pelayanan praktek dokter dan tempat senam juga. Kemudian Apotek juga membuka jasa cek gula dan tekanan darah secara gratis. Berbagai pelayanan yang ditawarkan oleh Apotek selama 4 tahun belakangan ini justru terjadi penurunan jumlah pelanggan. Maka dari itu penelitian ini perlu melakukan pengukuran tingkat kualitas pelayanan di Apotek Condong Catur, untuk mengetahui berapa tingkat kepuasaan pelanggan dikarenakan jumlah pelanggan di 4 tahun terakhir belakangan ini yang semakin berkurang. Maka dari itu perlu untuk diketahui harapan pelanggan atau atribut pelayanan yang dipentingkan oleh konsumen serta perbandingan antara tingkat kepuasan konsumen terhadap kondisi kinerja pelayan yang diberikan oleh Apotek Condong Catur. Sehingga dari hasil penelitian nanti dapat menjadi informasi dan beberapa rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Apotek Condong Catur.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah atribut-atribut apakah yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang akan diperbaiki untuk kepuasan pelanggan?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan di Apotek Condong Catur, Condong Catur Yogyakarta.
2. Objek penelitian ini adalah pelanggan di Apotek Condong Catur Yogayakarta.
3. Menggunakan metode *Service Quality* berintegrasi IPA.
4. Pengelolahan hasil kuisioner menggunakan SPSS 16.0.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui atribut apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

2. Untuk mengetahui berapa tingkat kepuasan pelanggan Apotek Condong Catur.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti: sebagai sarana memberikan rekomendasi kepada manager agar dapat merumuskan pengembangan Apotek
2. Bagi perusahaan: sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil langkah untuk masa depan perusahaan.
3. Bagi umum: tulisan ini dhiharapkan dapat digunakan sebagai bahan tambahan informasi dan pengetahuan dalam memperluas wawasan, sekaligus sebagai bahan informasi dan literatur untuk penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Penyusunan laporan tugas akhir ini mengikuti sistematika penulisan sebagai berikut:

1. **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi penjelasan mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan tugas akhir.

2. **BAB II KAJIAN LITERATUR**

Bab ini merupakan penjelsan terperinci mengenai teori-teori yang digunakan sebagai landasan dalam pemecahan masalah.

3. **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Bab ini menegaskan pendekatan, metode dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian. Bab ini meliputi lokasi penelitian, objek penelitian, pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, serta diagram alir penelitian.

4. **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini berisi data yang diperoleh selama penelitian tersebut. Termasuk hasil pengolahan data ditampilkan baik dalam bentuk tabel maupun grafik. Yang dimaksud dengan pengolahan data juga termasuk analisis yang dilakukan terhadap hasil yang diperoleh.

5. **BAB V PEMBAHASAN**

Bab ini berisi suatu pembahasan dari hasil yang diperoleh dalam penelitian. Dalam hal ini pembahasan bukanlah suatu kesimpulan, pembahasan merupakan kritis mengenai hasil yang telah didapatkan pada bab sebelumnya, sehingga dapat menghasilkan sebuah rekomendasi.

6. **BAB VI PENUTUP**

Bab ini memuat tentang kesimpulan dari hasil analisis dan juga memuat mengenai saran-saran atau rekomendasi pengembangan penelitian lanjutan supaya ilmu Teknik Industri dapat berkembang lebih luas.

7. **DAFTAR PUSTAKA**

8. **LAMPIRAN**