

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### I.1 Latar Belakang

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul sebagai evaluasi setelah menggunakan produk dan jasa yang dipilih dan memenuhi atau melebihi harapan<sup>(1)</sup>. Konsumen yang puas akan berdampak positif terhadap minat konsumen untuk kembali ke tempat yang sama dan bisa sebagai alat promosi dari mulut ke mulut bagi calon pelanggan lain yang dapat berpengaruh baik bagi usaha penyedia barang dan jasa<sup>(2,3)</sup>.

Sejak dikeluarkannya Kebijakan Pemerintah Tahun 1993 tentang peraturan dibidang kefarmasian terutama sektor apotek, persaingan bisnis apotek menjadi sangat ketat<sup>(4)</sup>. Strategi untuk memenangkan persaingan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan, salah satu indikator yang paling banyak dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan adalah tingkat kepuasan konsumen<sup>(5)</sup>. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan biasanya digunakan metode survey dengan pendekatan *Cross Sectional* yang memakai instrumen kusioner<sup>(6)</sup>. Tingkat kepuasan konsumen diukur menggunakan kualitas pelayanan terhadap lima dimensi yaitu kehandalan (*reability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan berwujud (*tangibles*)<sup>(7)</sup>.

Apoteker sebagai tenaga kesehatan mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam mewujudkan pelayanan kefarmasian yang berkualitas karena peran dan tanggung jawab apoteker terus berkembang dari tahun ke tahun, dari pengelolaan

obat sebagai komoditi (*drug oriented*) menjadi pelayanan yang komprehensif yang berorientasi kepada pasien (*patien oriented*)<sup>(8)</sup>.

Penelitian yang dilakukan Theo penilaian pasien terhadap peran apoteker dalam pelayanan kefarmasian di apotek kota Merauke masih kurang baik, karena pasien belum merasakan pelayanan yang maksimal yang diberikan oleh apoteker terkait obat<sup>(9)</sup>. Selain itu, penelitian yang mendukung juga dilakukan di apotek Kecamatan Adiwerna Kota Tegal oleh Bertawati diperoleh hasil sebesar 73,7% konsumen kurang puas juga terhadap pelayanan apoteker<sup>(10)</sup>.

Kota Pontianak merupakan Ibukota Provinsi Kalimantan Barat, secara administratif dibagi menjadi 6 kecamatan yaitu Kecamatan Pontianak Selatan, Pontianak Tenggara, Pontianak Timur, Pontianak Barat, Pontianak Kota dan Pontianak Utara. Hasil data yang diperoleh dari dinas kesehatan kota Pontianak Tahun 2014 menyatakan bahwa, apotek di kota Pontianak sebanyak 104 apotek yang tersebar di enam kecamatan.

Data ini menggambarkan bahwa tingginya angka kebutuhan konsumen akan keberadaan apotek namun, belum secara menyeluruh apoteker memberikan pelayanan kefarmasian yang optimal di apotek<sup>(11)</sup>. Agar terpenuhinya kepuasan konsumen maka harus dikembangkan dan diterapkan pelayanan kefarmasian di apotek untuk mengurangi resiko penggunaan obat yang salah .

Adanya permasalahan diatas peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui informasi tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan apoteker di kota Pontianak yang perlu ditelusuri melalui penelitian ini, sehingga secara tidak langsung dapat menggambarkan kepuasan konsumen dan

kualitas pelayanan kefarmasian. Selain itu, informasi atau hasil penelitian bermanfaat sebagai bahan evaluasi kualitas pelayanan apoteker di kota Pontianak.

### **I.2 Perumusan Masalah**

- a. Bagaimanakah karakteristik konsumen yang ada pada penelitian menurut usia, jenis kelamin dan tingkat pendidikan?
- b. Bagaimanakah tingkat kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan apoteker di apotek kota Pontianak?
- c. Bagaimanakah hubungan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan apoteker di apotek kota Pontianak?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

- a. Menentukan karakteristik konsumen yang mengikuti penelitian menurut usia, jenis kelamin dan pendidikan.
- b. Menentukan tingkat kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan apoteker di apotek kota Pontianak
- c. Menentukan hubungan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan apoteker di apotek kota Pontianak.

### **I.4 Manfaat Penelitian**

- a. Sebagai gambaran kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan apoteker di apotek kota Pontianak.
- b. Sebagai bahan evaluasi apoteker dalam memperbaiki pelayanan kefarmasian di apotek kota Pontianak.
- c. Meningkatkan pengetahuan tentang kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek.