

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Apotek sebagai tempat dilaksanakannya pekerjaan kefarmasian memiliki peranan penting sebagai tempat untuk memperoleh informasi mengenai obat. Pelayanan kefarmasian semakin berkembang, tidak hanya sebatas menyiapkan obat dan menyerahkan obat kepada pelanggan, tetapi perlu berinteraksi atau berkomunikasi dengan pelanggan, dengan menerapkan pelayanan yang menyeluruh oleh tenaga kefarmasian. Keluhan pelanggan sering ditemukan di apotek mulai dari pelayanan lambat diterima pelanggan, kurang akurat dan amannya obat yang diberikan kepada pelanggan, serta fasilitas apotek yang kurang memadai mulai dari kursi tunggu pelanggan yang kurang memadai, kebersihan apotek, tempat parkir yang tidak menjamin kendaraan pelanggan.

Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek berada pada kelompok Manajemen Sumber Daya meliputi: manajemen sumber daya manusia, sarana dan prasarana, perbekalan farmasi dan perbekalan kesehatan lainnya serta administrasi. Pelayanan meliputi pelayanan resep, edukasi dan promosi, serta pelayanan residensial (*Home Care*)

Ada tiga kunci untuk memberikan pelayanan yang unggul:

1. Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan

2. Pengembangan data yang akurat dari kompetitor (meliputi data kebutuhan dan keinginan masing-masing segmen pelanggan dan perubahan kondisi kompetitor).
3. Pemanfaatan informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam membangun hubungan

Dalam praktik kefarmasian, penting untuk memastikan bahwa setiap kegiatan memberikan manfaat dan kepuasan bagi pasien atau pelanggan. Hal ini mencakup penyampaian informasi obat yang komprehensif, di mana pemahaman pasien terhadap informasi yang diberikan menjadi prioritas. Selain itu, penyediaan fasilitas yang memadai, komunikasi yang jelas dan mudah dipahami, serta pemahaman terhadap kebutuhan pasien, sopan santun, dan keramahan dalam memberikan informasi juga merupakan aspek penting. Keandalan dalam memberikan pelayanan sesuai janji, serta responsif dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, juga menjadi faktor penentu kepuasan pasien.

Meskipun Apotek Wagas menunjukkan tren positif dalam pertumbuhan pelanggan dan reputasi pelayanan, penting untuk memahami secara lebih mendalam faktor-faktor kualitas pelayanan yang secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan. Fenomena pelanggan yang memilih untuk pulang sebelum dilayani akibat lamanya waktu tunggu, yang seringkali terjadi di apotek secara umum, menjadi perhatian penting. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan mengukur secara kuantitatif pengaruh berbagai dimensi kualitas pelayanan yang diterapkan di Apotek Wagas terhadap tingkat kepuasan pelanggannya. Dengan memahami dimensi kualitas pelayanan

mana yang memiliki pengaruh paling besar, Apotek Wagas dapat lebih fokus dalam meningkatkan aspek-aspek tersebut untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, serta mencegah terjadinya fenomena pelanggan meninggalkan antrian tanpa mendapatkan pelayanan. Oleh karena itu, judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Apotek Wagas Amuntai Tengah, Hulu Sungai Utara” dipilih untuk menginvestigasi hubungan ini secara lebih terstruktur dan empiris, sehingga dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pengembangan strategi pelayanan kefarmasian yang lebih efektif dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

1.2 Batasan Masalah

Karena keterbatasan penulis dalam hal waktu dan untuk menjaga penelitian lebih terarah dan lebih terfokus serta berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah, maka penulis membatasi masalah mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Apotek Wagas Amuntai Tengah Hulu Sungai Utara”

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Apotek Wagas?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Apotek Wagas?

1.4 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Apotek Wagas
- b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Apotek Wagas

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat bagi instansi

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi apotek dan manajemen layanan kesehatan. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi penulis serta memberikan kesempatan bagi mereka untuk menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah dalam menghadapi permasalahan yang ada di lapangan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna tentang kualitas pelayanan di apotek dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan.

b. Manfaat bagi mahasiswa

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa dan peneliti lain yang tertarik pada topik pelayanan pelanggan, serta memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di apotek.