

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kegiatan terpadu yang dilakukan oleh Tenaga Teknis Kefarmasian untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah sediaan farmasi dan kesehatan dikenal sebagai pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Paradigma pelayanan kefarmasian saat ini berkembang dari paradigma lama yang berorientasi pada produk (obat) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (konsumen). Perubahan ini disebabkan oleh keinginan masyarakat untuk menjadikan pelayanan kefarmasian yang lebih baik, terlebih pada saat mereka melakukan swamedikasi atau membeli obat tanpa resep (Kusumawati et al., 2023) .

Selain permintaan untuk profesionalisme, pelayanan kefarmasian juga dipandang sebagai faktor dalam menilai kepuasan konsumen. Dengan 5 dimensi *Tangibles* (penampilan), *Realibity* (kehandalan), Responsifitas, Jaminan, Empati pada konsumen apotek di Kelurahan Oesapa pada penelitian (Wula, 2019) telah ditemukan bahwa ada hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan konsumen. Mutu kualitas pelayanan kefarmasian dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Toko Obat

Toko Obat menjadi salah satu fasilitas pelayanan kefarmasian yang disediakan oleh Yogya Toserba Kota Tegal. Toko Obat ini membantu para konsumen Yogya Toserba Kota Tegal untuk memenuhi kebutuhan obat dan persediaan swamedikasi mereka. Toko Obat ini telah didirikan sesuai izin pemerintah dan diawasi oleh

Tenaga Teknis Kefarmasian yang kompeten. Seperti halnya Toko Obat berizin yang lain, Toko obat ini menyediakan sediaan farmasi seperti Obat bebas, Obat bebas terbatas, Alat kesehatan, Obat Herbal/Jamu, dan berbagai komoditi lainnya.

Yogya Toserba sendiri memiliki slogan yaitu konsumen PUAS yang berarti Produk berkualitas, Unggul dalam pelayanan, Akrab bersahabat dan Suasana yang menyenangkan. Slogan ini dijadikan sebagai standar karyawan dalam melakukan pelayanan agar tercipta rasa kepuasan pada konsumen. Kepuasan konsumen dapat dikenali dengan daya serap atau persepsi mereka pada saat membeli obat di Toko Obat.

Hasil penelitian (Wula, 2019) menunjukkan tingkat kepuasan konsumen terhadap dimensi pelayanan kefarmasian adalah sebesar 87%, hal ini menunjukkan klasifikasi yang berarti sangat baik terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek mereka. Berdasarkan hal ini peneliti bermaksud untuk meneliti lebih lanjut mengenai “Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Toko Obat Yogya Toserba Kota Tegal”.

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Toko Obat Yogya Toserba Kota Tegal?

1.3. Batasan Masalah

1. Penelitian ini hanya dilakukan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian yang dilakukan di Toko Obat Yogya Toserba Kota Tegal.

2. Dengan mengukur kualitas layanan berdasarkan dimensi pelayanan kefarmasian seperti : *Tangibles* (penampilan), *Realibity* (kehandalan), Responsifitas, Jaminan, Empati.
3. Responden yang diteliti adalah konsumen Toko Obat Yogya Toserba Kota Tegal yang mendapatkan pelayanan kefarmasian.
4. Waktu penelitian berlangsung di bulan Oktober 2024 Sampai April 2025.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Untuk instansi
Sebagai bahan referensi untuk memperkaya pengetahuan tentang gambaran tingkat kepuasam konsumen terhadap pelayanan kefarmasian yang dilakukan di Toko Obat Yogya Toserba Kota Tegal.
2. Untuk Toko Obat Yogya Toserba
Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian di Toko Obat Yogya Toserba Kota Tegal.
3. Untuk Peneliti
Sebagai sumber Informasi bagi peneliti lain yang berkaitan dalam analisa gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian yang dilakukan konsumen di Toko Obat.

1.5. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1. Keaslian Penelitian.

Pembeda	(Wula, 2019)	(Eva dan Intan, 2018)	(Badriya, 2021)	Putri Rizky Amalia (2024)
Subyek penelitian	Konsumen Apotek di Kelurahan Oesapa	Konsumen Apotek di wilayah Kecamatan Binjai Kota	Konsumen di Apotek Bareng Kota Malang.	Konsumen Toko Obat Yogya Toserba Tegal
Metode penelitian	Deskriptif	Deskriptif <i>cross-sectional study</i>	Observasional Deskriptif	Deskriptif Kuantitatif
Tempat penelitian	Kelurahan Oesapa Kota Kupang	Kecamatan Binjai Kota	Apotek Bareng Kota Malang	Toko Obat Yogya Toserba Tegal
Metode pengambilan data	Kuesioner dengan Teknik sampling <i>purposive sampling</i>	Kuesioner,	Kuesioner	Kuesioner dengan Teknik sampling <i>purposive sampling</i>
Hasil	Tingkat kepuasan terhadap dimensi diperoleh rata-rata 85% dengan klasifikasi sangat baik.	Kepuasan konsumen terhadap pelayanan Apotek dalam kategori puas.	Tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan tergolong sangat puas.	Rata-rata tingkat kepuasan secara keseluruhan sebesar 4,11 dengan klasifikasi kepuasan adalah sangat baik.