

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan di apotek saat ini memegang peranan penting dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, khususnya pada aspek pelayanan kefarmasian seperti informasi obat. Apotek Mustajab, sebagai penyedia layanan kesehatan masyarakat, dituntut untuk memberikan informasi obat yang akurat, jelas, dan relevan guna menunjang penggunaan obat yang rasional. Pelayanan yang baik tidak hanya mencakup penyediaan obat, tetapi juga informasi mengenai efek samping, dosis, hingga interaksi obat, yang secara langsung dapat memengaruhi kepuasan dan keselamatan pasien (Kemenkes RI, 2016)..

Pelayanan informasi obat merupakan salah satu komponen penting dalam sistem pelayanan kefarmasian. Informasi tersebut meliputi kegunaan obat, cara penggunaan yang benar, efek samping, interaksi obat, serta dosis yang tepat. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan pemahaman pasien dan mendukung pengobatan yang aman dan efektif (Wulandari & Sari, 2020). Oleh karena itu, pelayanan ini juga berperan sebagai sarana edukasi masyarakat agar lebih sadar terhadap pentingnya penggunaan obat yang benar.

Di era digital saat ini, pelanggan semakin kritis dalam memilih apotek. Mereka tidak hanya mengharapkan produk yang lengkap, tetapi juga pelayanan informasi yang profesional dan terpercaya (Parasuraman et al., 2018).

Komunikasi yang baik antara apoteker dan pelanggan telah terbukti berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas dan membangun citra positif apotek di tengah persaingan industri kesehatan yang semakin kompetitif. Apotek yang mampu menyediakan pelayanan berkualitas memiliki peluang lebih besar untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat dan mempertahankannya (Sugiyono, 2019). Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan informasi obat di Apotek Mustajab menjadi penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan..

Sebelumnya, beberapa penelitian telah menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di sektor kesehatan. Namun, fokus penelitian ini adalah pada aspek spesifik dari pelayanan kefarmasian, yang sering kali kurang diperhatikan. Dalam hal ini, kami ingin menggali lebih dalam bagaimana informasi obat yang disampaikan oleh apoteker di Apotek Mustajab dapat memengaruhi pengalaman dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi pelayanan di apotek.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan di Apotek Mustajab. Selain itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi manajemen apotek untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, sehingga dapat memenuhi

harapan pelanggan dan meningkatkan loyalitas mereka terhadap Apotek Mustajab.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, serta dengan mempertimbangkan ruang lingkup pembahasan yang dibatasi pada pelayanan informasi obat di Apotek Mustajab Tegal, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan informasi obat dengan kepuasan pelanggan di Apotek Mustajab Tegal?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan oleh tenaga kefarmasian di Apotek Mustajab Tegal?

1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian ini penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas yaitu :

1. Pengambilan data pada pelanggan akan dilakukan di Apotek Mustajab Tegal pada tanggal Januari - Maret 2025.
2. Pertanyaan yang diajukan seputar pelayanan informasi obat di Apotek Mustajab Tegal.
3. Pertanyaan tentang kualitas pelayanan meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.
4. Dan pertanyaan seputar kepuasan pelanggan mengenai kualitas pelayanan atau produk, harga, pengalaman layanan pelanggan, dan harapan

pelanggan untuk Apotek Mustajab.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan penjelasan tentang Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Informasi Obat Dengan Kepuasan Pelanggan Di Apotek Mustajab Tegal.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang manajemen layanan kefarmasian, terutama mengenai faktor- faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil penelitian dapat memperluas pemahaman tentang bagaimana kualitas pelayanan dapat diukur dan diperbaiki

b. Bagi Institut Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan studi kasus atau materi pembelajaran di kelas. Ini memberikan mahasiswa contoh nyata tentang bagaimana penelitian diterapkan dalam praktek dan bagaimana hasil penelitian dapat mempengaruhi keputusan bisnis dan strategi pelayanan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Apotek Mustajab Tegal

Dengan memahami hubungan antara kualitas pelayanan dan

kepuasan pelanggan, apotek dapat fokus pada aspek-aspek yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan. Ini berpotensi meningkatkan loyalitas pelanggan dan mengurangi tingkat keluhan atau ketidakpuasan.

1.6 Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Pembeda	Farida (2015)	Mardiyah (2019)	Septi (2025)
1.	Judul Penelitian	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Informasi Obat di Apotek Rawat Jalan Labuang Baji Makassar	Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Buring Farma Malang	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Informasi Obat Dengan Kepuasan Pelanggan Di Apotek Mustajab Tegal
2.	Tempat Penelitian	RSUD Labuang Baji Makassar	Apotek Buring Farma Malang	Apotek Mustajab Tegal
3.	Sampel	Pasien yang menebus obat dengan menggunakan resep di Apotek Rawat Jalan Labung Baji Makassar	Pasien yang menebus obat dengan menggunakan resep di Apotek Buring Farma	Pelanggan yang membeli obat di Apotek Mustajab Tegal
4.	Teknik Sampling	Metode accidental sampling	Teknik purposive sampling	Teknik purposive sampling

Lanjutan Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Pembeda	Farida (2015)	Mardiyah (2019)	Septi (2024)
5.	Hasil Penelitian	Responden menyatakan puas sebanyak 40 orang pasien (94,6%), dan sisanya sebanyak 2 orang pasien (6,4%) menyatakan Tidak puas dengan pelayanan informasi obat di RSUD Labuang Baji Makassar	Presentase kepuasan pasien tentang penjelasan petugas farmasi yang berkaitan dengan nama obat, dosis obat, carapenggunaan obat, efek samping, indikasi, kontraindikasi dan cara penyimpanan berturut-turut 96,8%, 94,4%, 85,2%, 92,4% sehingga rata-rata kepuasan pasien sebesar 91,3%. Menyatakan pasien sangat puas dengan pelayanan informasi obat di Apotek Buring Farma	Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan informasi obat dengan kepuasan pelanggan di Apotek Mustajab Tegal