

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukannya praktek kefarmasian oleh Apoteker. Berkaitan dengan itu, pelayanan kefarmasian adalah pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes, 2016). Pelayanan kefarmasian yang baik sangat diperlukan masyarakat untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan.

Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dibidang kefarmasian, maka telah terjadi pergeseran orientasi pelayanan kefarmasian dari awalnya hanya pengelolaan obat menjadi pelayanan ke pasien yang komprehensif (*Pharm ^{xvi} Care*). Hal ini juga dialt tuntutan pasien dan masyarakat yang semakin beragam akan mutu pe sehingga mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari paradigma awal yang berorientasi pada produk obat menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (Surahman dan Husen, 2011).

Mutu pelayanan merupakan aspek vital dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Ketika pelanggan merasa mutu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tertentu sesuai dengan yang diharapkan, maka pelanggan tersebut akan kembali dan melakukan pembelian ulang serta bisa merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Pihak apotek harus memiliki strategi yang baik agar mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan

masyarakat yang terus meningkat. Pelanggan apotek akan merasa senang dan akan kembali lagi ke apotek untuk membeli obat dan melaksanakan konsultasi kesehatan apabila pelayanan di apotek tersebut sesuai dengan yang mereka harapkan (Tjiptono, 2008).

Apotek tidak hanya berorientasi pada bisnis semata, tetapi juga harus mendidik masyarakat luas untuk menggunakan obat secara bijak dan benar. Masyarakat diharapkan agar membeli obat di tempat yang benar yaitu di apotek.

B. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dapat diambil rumusan permasalahan bagaimanakah kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Apotek Yuwana Madiun?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Apotek Yuwana Madiun.

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil laporan penelitian ini dapat diperoleh manfaat penelitian:

1. Memperoleh informasi mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Apotek Yuwana Madiun
2. Sebagai bahan rujukan atau terhadap apotek mengenai pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Apotek Yuwana Madiun.