

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penelitian Dalam Pendekatan Islam

Islam mengajarkan bahwa dalam menjalankan usaha baik itu barang maupun jasa hendaknya dilakukan dengan baik dan berkualitas karena pelayanan yang baik akan mempengaruhi usaha yang dijalankan. Islam menjelaskan pentingnya memperhatikan akhlak mulia dalam menjalankan usaha. Sebagaimana firman Allah SWT, dalam Al-Qur'an An-Nisa ayat 86:

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِحِجَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا ﴿٨٦﴾

"Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah SWT memperhitungkan segala sesuatu".

Ayat di atas dapat dimaknai bahwa sesama manusia harus saling menghormati. Jika dihubungkan dengan Apotek bisa menjadi landasan bagi petugas farmasi untuk menghormati konsumennya. Salah satu bentuk memberikan penghormatan yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada konsumennya. Jadi segala sesuatu dalam melakukan pelayanan haruslah memberikan pelayanan yang baik, dengan pelayanan yang baik maka akan dapat memberikan efek bagi Apotek yaitu kepuasan kepada konsumen. Begitu pula dengan memberikan pelayanan yang berkualitas tanpa membedakan ras dan suku dapat mempengaruhi keputusan serta kepercayaan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan kefarmasian.

### B. Latar Belakang

Apotek adalah salah satu sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukannya praktik kefarmasian oleh Apoteker (Permenkes, 2017).

Apotek merupakan sarana pelayanan kesehatan dalam membantu tercapainya derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Selain itu Apotek juga sebagai salah satu tempat pengabdian serta praktik profesi Apoteker dalam melakukan pekerjaan kefarmasian (Permenkes, 2017).

Banyaknya Apotek di sekitar kita, memudahkan masyarakat untuk memilih Apotek yang memberikan pelayanan berkualitas. Semakin banyaknya persaingan bisnis Apotek, membuat Apotek berlomba untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Hingga saat ini sudah terdapat lebih dari 20.000 Apotek yang memiliki izin di Indonesia (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2018). Mutu pelayanan kesehatan seperti di Apotek bergantung pada kebutuhan konsumen yang berkaitan dengan kepuasan dan pelayanan yang bermutu (Akhmad, 2019).

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada konsumen yang berkaitan dengan sediaan farmasi bertujuan mencapai hasil yang baik untuk meningkatkan mutu kehidupan konsumen (Permenkes, 2016). Pelayanan kefarmasian Apotek diperlukan oleh masyarakat untuk memberikan jaminan pengobatan rasional (efektif, aman, tersedia, dan biaya terjangkau) (Usfa, 2017). Pelayanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor untuk mengevaluasi kepuasan konsumen. Indikator pelayanan kefarmasian untuk mengevaluasi kepuasan pasien meliputi penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, serta kecepatan pelayanan yang ada di Apotek. Penelitian yang dilakukan oleh Mukaromah, dkk (2019) yang menyatakan bahwa adanya hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan. Kepuasan konsumen akan diperoleh jika apa yang dirasakan konsumen dari suatu pelayanan memiliki nilai yang lebih besar dari harapan yang diinginkan (Arianto dkk, 2014). Pelayanan obat yang tepat dan berkinerja baik akan berpengaruh terhadap peningkatan kesehatan masyarakat, masyarakat pun semakin kritis memilih pelayanan farmasi,

apabila pelayanannya berkualitas maka akan terwujud pula masyarakat yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas apabila perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan keinginan, kebutuhan maupun harapan konsumen. Pelayanan kesehatan yang memuaskan akan menjadi pertimbangan bagi konsumen untuk menilai fasilitas kesehatan dan kembali ke fasilitas kesehatan yang sama ketika membutuhkan pelayanan kesehatan (Driharsari, 2017).

Pelayanan kesehatan yang paling banyak terjadi di Apotek adalah swamedikasi dan lebih dari 60 % masyarakat mempraktikkan *self-medication* (Driharsari, 2017). Berdasarkan indikator kesehatan dari Badan Pusat Statistik (BPS, 2020 sebanyak 72,19 % masyarakat Indonesia melakukan swamedikasi, sedangkan di Kalimantan Utara penduduk yang melakukan swamedikasi sebanyak 85,24 % (Badan Pusat Statistik, 2020). Mengobati diri sendiri atau yang lebih dikenal dengan swamedikasi berarti upaya pengobatan yang dilakukan sendiri oleh masyarakat, biasanya dilakukan untuk mengatasi keluhan-keluhan penyakit ringan yang dialami masyarakat seperti, demam, nyeri, pusing, batuk, flu, diare dan maag (Restiyono, 2016). Swamedikasi harus dilakukan sesuai dengan penyakit yang dialami, pelaksanaannya sedapat mungkin harus memenuhi kriteria penggunaan obat yang rasional. Kriteria obat rasional antara lain ketepatan pemilihan obat, ketepatan dosis obat, tidak adanya efek samping, tidak adanya kontraindikasi, tidak adanya interaksi obat, dan tidak adanya polifarmasi (Muharni, 2015).

Kepuasan konsumen juga dilihat dari kualitas pelayanannya karena dengan kualitas pelayanan yang sangat memuaskan dapat memberikan dampak positif bagi Apotek (Tjiptono, 2015). Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Mayang, 2017), menyatakan bahwa sebanyak 98,15 % konsumen merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek wilayah Kota Yogyakarta dikarenakan petugas Apotek mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan yang diinginkan konsumen sehingga terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk

rekomendasi dari mulut ke mulut (Tjiptono, 2015). sedangkan penelitian serupa juga dilakukan oleh (Dewi, 2015) di Apotek Non Praktik Dokter di Kuta Utara yang mana hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan konsumen dari dimensi *empathy* tergolong rendah karena konsumen beranggapan kinerja Apotek masih rendah dibandingkan harapan konsumen (Farida, 2014). Berdasarkan dua penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan konsumen kurang puas yaitu kurangnya pelayanan informasi obat dimana petugas Apotek kurang memberikan konseling-edukasi kepada konsumen, kurangnya perhatian petugas Apotek terhadap keluhan konsumen, dan kurangnya keramahan petugas Apotek dalam melakukan pelayanan (*service quality*) (Farida, 2014).

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa kualitas jasa pelayanan di Apotek dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Penelitian ini akan dilakukan di Apotek Kabupaten Nunukan karena belum pernah ada penelitian terkait analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan swamedikasi sebelumnya, sehingga perlu dilakukan untuk mengetahui bagaimana gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanannya, sehingga kalau hasilnya konsumen belum puas maka bisa memperbaiki untuk pelayanannya lebih baik, dan apabila pelayanannya sudah puas, akan tetap bertahan dan meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga terdapat kualitas pelayanan yang lebih berkualitas.

### **C. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

Bagaimana gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan swamedikasi di Apotek yang berada di Kabupaten Nunukan ditinjau menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) ?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui bagaimana gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan swamedikasi di Apotek yang berada di Kabupaten Nunukan ditinjau menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

#### **E. Manfaat penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini antara lain :

##### 1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan peneliti mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan swamedikasi di Apotek yang berada di Kabupaten Nunukan

##### 2. Bagi Apotek

Apotek dapat mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan swamedikasi di Apoteknya serta akan menjadi bahan masukan bagi Apotek untuk meningkatkan kualitas layanan.

##### 3. Bagi Peneliti Lainnya

Hasil Penelitian ini dapat menjadi tambahan sumber acuan dalam mengembangkan pemahaman serta wawasan lebih dalam mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan swamedikasi di Apotek. Penelitian ini juga bisa menjadi rujukan terhadap penelitian berikutnya.

#### **F. Keaslian Penelitian**

Pada tabel 1.1 terdapat penelitian-penelitian sebelumnya yang berfungsi sebagai acuan dan mendukung peneliti dalam melakukan penelitian ini. Keaslian penelitian ini diperlukan sebagai bukti agar tidak adanya plagiarisme antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan.

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
<b>Norma Endang (2020)</b>	Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen di Apotek terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek Junorejo, Batu	Penelitian observasional dengan teknik <i>purposive sampling</i>	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> berada di level 86,59 % yang berarti tingkat kepuasan konsumen sangat puas terhadap pelayanan
<b>Bahem Nureeyah (2017)</b>	Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen di Apotek terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek Nur Farma	Penelitian bersifat deskriptif dengan teknik <i>purposive sampling</i>	Pada keseluruhan dimensi (kehandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati) menunjukkan konsumen merasa kurang puas pada pelayanan di Apotek Nur Farma dengan indeks nilai akhir - 0,11
<b>Ismaya (2020)</b>	Interpretasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Obat Tanpa Resep Terhadap Kepuasan Konsumen	Jenis penelitian bersifat deskriptif dengan teknik <i>purposive sampling</i>	Hasil dari kualitas pelayanan pada dimensi (kehandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati) secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik dan memuaskan
<b>Kim Yun Jin (2021)</b>	<i>Consumer's Satisfaction With Community Pharmacies in Sindh, Pakistan.</i>	Penelitian bersifat deskriptif dengan teknik <i>cross-sectional</i> , kuesioner dibagikan secara <i>online</i> pada masing-masing individu	Hasil dari keseluruhan kuesioner yang sudah di analisa bahwa kurangnya fasilitas Apotek di Sindh seperti tidak tersedianya ruang konsultasi, layanan imunisasi, dan Apotek tidak menyimpan catatan obat

Berdasarkan tabel 1.1 perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu :

#### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian peneliti dilakukan di Apotek yang terletak di Kabupaten Nunukan, Kalimantan Utara sedangkan penelitian lain yang dilakukan

oleh (Norma Endang, 2020) berlokasi di Apotek Junorejo Batu, Malang. Penelitian yang dilakukan oleh (Bahem Nurreyah, 2017) berlokasi di Apotek Nur Farma, Malang, dan penelitian (Kim Yun Jin, 2021) dilakukan di Apotek yang terletak di Sindh, Pakistan.

## 2. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang berbeda yaitu pada penelitian yang dilakukan oleh (Kim Yun Jin, 2021) yaitu penilaian kepuasan konsumen dilihat dari dimensi yang berbeda seperti keterampilan Apoteker, farmasi jasa, dan pelayanan nonfarmasi layanan rumah.

## 3. Metode Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, sedangkan pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Ismaya, 2020) menggunakan teknik *accidental sampling*.

## 4. Teknik Analisa Data

Teknik Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini ialah *Microsoft excel 2019* dan *SPSS* versi 24 yaitu membuat diagram kartesius *Importance Performance Analysis*, Perbedaan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Norma Endang, 2020) menggunakan Teknik Analisa data *CSI (Customer Satisfaction Index)*.

## 5. Uji Validitas dan Reliabilitas

Penelitian (Bahem Nureeyah, 2017) tidak menggunakan uji validitas dan reliabilitas pada kuesionernya karena menggunakan acuan penelitian sebelumnya yaitu (Pratiwi, 2020).