

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Apotek adalah fasilitas tempat apoteker memberikan pelayanan kesehatan dimana apotek wajib dikelola oleh apoteker yang bekerja berdasarkan standar profesi, etika profesi, standar pelayanan, menghormati hak-hak pasien serta menjamin kebutuhan pasien dalam pemberian pelayanan medis profesional. Apotek mempunyai peraturan yang berfungsi meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di apotek, pasien terlindungi dalam menerima pelayanan kesehatan, dan pengaturan yang ketat terhadap tenaga medis yang memberikan pelayanan kesehatan (Kemenkes, 2017).

Minat kunjungan ulang pasien ke instansi pelayanan kesehatan di dipengaruhi oleh kepuasan pasien dan kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan sebelumnya (Abbas *et al.*, 2023). Selama mendapat pelayanan kesehatan yang bermutu maka pasien akan merasa puas sehingga akan menerima pelayanan kembali ke fasilitasnya, dan sebaliknya jika pelayanan tidak bermutu maka kepuasan pasien tidak akan tercapai secara maksimal (Almardiah, 2018). Kepuasan pelayanan pasien secara tidak langsung merangsang minat kunjungan berulang dan mendorong untuk menyarankan orang lain, bahkan dapat meningkatkan citra perusahaan di mata pasien. Kelengkapan fasilitas, ketersediaan obat, dan pelayanan tenaga medis juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan jika penggunaannya dapat merasakan

dan berminat menggunakan kembali pelayanan tersebut (Mahmud *et al.*, 2020).

Kualitas layanan dan pengalaman pasien merupakan faktor yang saling bergantung yang memengaruhi kepuasan pasien. Keandalan, jaminan, daya tanggap, empati serta bukti fisik adalah lima dimensi kualitas yang menjamin keseimbangan antara harapan dan kenyataan (Nababan *et al.*, 2021). Menurut penelitian Putri *et al* (2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dikaitkan dengan minat pasien dalam kunjungan ulang. Sementara itu hasil penelitian Rahmiati & Temesveri (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berhubungan dengan minat pasien untuk datang kembali berkunjung. Hal tersebut dikarenakan ada faktor lain seperti faktor jarak dekat dari rumah sehingga menghemat biaya dan waktu maka pasien menggunakan kembali pelayanan kesehatan tersebut, kemudian faktor tarif yang rendah menjadi daya tarik pasien menggunakan kembali pelayanan kesehatan tersebut. Perbedaan pada kedua hasil penelitian menarik untuk dikaji lebih lanjut.

Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kota Banjarbaru tahun 2023, tercatat terdapat 113 apotek di Kota Banjarbaru. Semakin banyaknya apotek maka harus mampu berkompetisi dengan sangat ketat dalam memikat minat calon pelanggan. Pasien akan datang ke apotek yang dirasa memberikan pelayanan yang baik sehingga membuat pasien merasa nyaman sehingga memenuhi kebutuhan pasien. Adanya persaingan antar pengusaha apotek akan berdampak pada berkurangnya minat konsumen dalam membeli jasa atau produk dari apotek. Hal tersebut perlu menerapkan pelayanan yang baik dan

menjamin pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pasien (Yusuf & Sukma, 2021).

Salah satu apotek yang ada di Banjarbaru yaitu Apotek 1000 Sehat yang tepatnya terletak di Jalan Karang So Komplek Kenangan, Banjarbaru Utara. Berdasarkan hasil obeservasi pendahuluan yang dilakukan di Apotek 1000 Sehat Banjarbaru, disebutkan bahwa Apotek 1000 Sehat Banjarbaru salah satu apotek pemilikan swasta atau individu yang memiliki struktur 2 apoteker dan 3 Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK), apotek tersebut memiliki wilayah yang strategis, apotek tersebut juga menyediakan layanan kesehatan lain seperti cek cek asam urat, cek kolesterol, dan gula darah serta adanya pelayanan Home Care.

Apotek 1000 Sehat Banjarbaru memiliki pengunjung yang cukup banyak ditengah banyaknya pesaing di daerah tersebut dengan bidang yang sama. Jumlah kunjungan dalam perbulan cukup tinggi, kunjungan dari bulan Agustus sampai Oktober 2023 sebanyak 18197 konsumen, dimana pada bulan Agustus sebanyak 6270 konsumen, pada bulan September sebanyak 5897 konsumen dan pada bulan Oktober sebanyak 6030 konsumen.

Berdasarkan fenomena-fenomena diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait “Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Apotek 1000 Sehat Banjarbaru”.

1.2 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana kualitas pelayanan di Apotek 1000 Sehat Banjarbaru ?
- b. Bagaimana minat kunjungan ulang pasien di Apotek 1000 Sehat Banjarbaru?
- c. Bagaimana hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap minat kunjungan ulang pasien di Apotek 1000 Sehat Banjarbaru ?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui kualitas pelayanan di Apotek 1000 Sehat Banjarbaru.
- b. Mengetahui minat kunjungan ulang pasien di Apotek 1000 Sehat Banjarbaru.
- c. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap minat kunjungan ulang pasien di Apotek 1000 Sehat Banjarbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan serta dapat melatih mahasiswa berpikir kritis, kreatif, dan memiliki keterampilan sebagai peneliti muda.

b. Bagi Apotek

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan kajian menentukan strategi yang tepat sebagai dasar untuk peningkatan kualitas serta efisiensi pelayanan kefarmasian di apotek sesuai yang diharapkan konsumen.

c. Bagi Institusi

Penelitian diharapkan dapat menjadikan lembaga pendidikan sebagai sumber pengajaran dan rujukan bagi mahasiswa dan kelompok yang ingin melakukan penelitian terhadap penelitian terkait dengan topik yang diatas.

d. Bagi Masyarakat

Peneliti berharap hasil ini dapat berdampak positif dalam menambah wawasan serta pengetahuan masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian di apotek.