

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dari suatu apotek sangat ditentukan oleh pengelolaan sumber daya dan pelayanan di apotek tersebut. Oleh sebab itu, standar pelayanan kefarmasian sangat diperlukan dalam menjalankan suatu apotek. Apabila suatu apotek tidak menjalankan apoteknya sesuai standar pelayanan kefarmasian maka tujuan dari apotek tersebut tidak akan berjalan dan tidak akan tercapai derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Salah satu tanggung jawab profesi apoteker adalah dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat. (Hartini dan Sulasmono, 2006).

Persaingan antar apotek untuk dapat meraih pelanggan di pasaran semakin ketat. Sehingga hanya apotek yang memiliki standar pelayanan dan kinerja yang baik yang dapat tetap bertahan dalam persaingan ini. Kinerja suatu apotek sangat penting untuk diteliti mengingat persaingan yang semakin ketat, sehingga informasi kinerja apotek dapat di jadikan parameter bagi pengelolaan apotek untuk dapat menetapkan strategi pemasaran agar dapat tetap bersaing. (Umar, 2012). Kinerja apotek dapat dilihat dari kepuasan pasien.

Menurut Satibi *et al* (2007), Kinerja Apotek X kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari konsumen yang merasa puas namun jumlah konsumen pembeli obat dengan resep mengalami penurunan 38,37%. Tingkat ketersediaan obat 86,21% masih tergolong rendah. Kelengkapan komponen informasi yang diberikan belum sesuai dengan standar Kepmenkes No. 1027/MENKES/SK/IX/2004. Menurut Nurahmat (2008), nilai indeks kualitas pelayanan apotek yang negatif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di apotek tersebut belum memenuhi harapan konsumen. Menurut Adelina (2009), secara managerial, perbedaan kepemilikan apotek akan berpengaruh terhadap pengelolaan apotek berdasarkan hasil penelitian menunjukkan adanya permasalahan belum optimal terhadap kinerja keuangan dan non keuangan pada beberapa penelitian. Oleh sebab itu penelitian tentang kinerja apotek

cukup relevan untuk dilakukan bagi pengembangan pelayanan kefarmasian di apotek.

Penelitian yang akan dilakukan bertujuan untuk melihat hubungan antara proses bisnis internal terhadap kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di apotek *franchise* di Purwokerto. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk mengevaluasi proses bisnis internal sehingga dapat memberikan pelayanan optimal kepada pasien.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah yang hendak diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana hubungan ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien di apotek *franchise* di Purwokerto?
2. Bagaimana hubungan kelengkapan komponen informasi obat terhadap kepuasan pasien?
3. Bagaimana rata – rata waktu penyediaan di apotek *franchise* di purwokerto?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui hubungan ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien di apotek *franchise* di Purwokerto
2. Untuk mengetahui hubungan kelengkapan komponen informasi obat terhadap kepuasan pasien di apotek *franchise* di Purwokerto
3. untuk mengetahui rata – rata waktu penyediaan di apotek *franchise* di purwokerto

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran bagi peneliti mengenai bagaimana pemberian pelayanan kefarmasian di apotek dengan baik

2. Bagi pengelola apotek

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sarana informasi untuk mengelola apotek dengan susunan dan strategi yang lebih baik lagi dalam pelayanan kefarmasian untuk kemajuan apotek.

