

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Salah satu faktor penting dalam membangun sumber daya manusia yang berkualitas adalah kesehatan, maka ketersediaan obat-obatan yang bermutu sangat diperlukan untuk menunjang dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Obat bukan merupakan komoditi biasa karena obat digunakan untuk menyelamatkan jiwa (*life saver*), memulihkan (*restore*), atau memelihara (*preserve*) kesehatan seseorang. (Nasrullah dkk,2015).

PBF berperan sebagai sumber penyaluran obat dari berbagai industri farmasi yang secara cepat dapat melayani kebutuhan penderita akan obat. PBF juga mengurangi beban financial dalam hal menyimpan stok obat dalam jumlah besar dan menjembatani kerumitan negosiasi dengan ratusan industri farmasi sebagai produsen obat. PBF sebagai salah satu tempat pengabdian Tenaga Tekhnis Kefarmasian merupakan alur terpenting dalam mendistribusikan sediaan farmasi melalui sarana pelayanan kesehatan hingga sampai kepada konsumen. Penyaluran sediaan farmasi dari berbagai industri farmasi melalui sarana pelayanan kesehatan berawal dari pendistribusian sediaan farmasi ke PBF cabang sebagai penyalur obat untuk melayani kebutuhan farmasi melalui PBF cabang yang ada diberbagai daerah kemudian disalurkan kembali ke instalasi rumah sakit, apotek dan toko obat berizin yang sesuai dengan jumlah pemesanan hingga sampai pada konsumen.(Peraturan Badan POM no 4 thn 2018). Sediaan farmasi menurut UU 36 Tahun 2009 tentang kesehatan adalah obat, bahan obat, obat tradisional, dan kosmetik.

Menurut PerMenKes RI no. 34 tahun 2014, yakni PBF adalah perusahaan berbentuk badan hukum yang memiliki izin untuk pengadaan, penyimpanan, penyaluran obat atau bahan obat dalam jumlah besar sesuai jumlah ketentuan peraturan Perundang-undangan .

Pembangunan sarana distribusi sediaan farmasi sebagai salah satu upaya pembangunan nasional diarahkan guna mencapai terpenuhinya kebutuhan sediaan farmasi yang cepat kepada masyarakat untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan dukungan sumber daya manusia dibidang kesehatan termasuk di dalamnya adalah tenaga Teknik Kefarmasian. Tugas PBF yaitu bertanggung jawab dalam pengadaan, penerimaan, pendistribusian dan penyimpanan obat beserta alkes. PBF dan PBF cabang dalam melaksanakan pengadaan, penyimpanan dan penyaluran obat harus berdasarkan CDOB yang ditetapkan oleh menteri. Penerapan CDOB mengikuti pedoman teknis CDOB yang ditetapkan oleh Kepala Badan POM dan PBF yang telah menerapkan CDOB diberikan sertifikat CDOB oleh kepala Badan POM. PBF hanya dapat melaksanakan pengadaan obat dari industri farmasi dan/atau sesama PBF. PBF Cabang hanya dapat melaksanakan pengadaan obat dan/atau bahan obat dari PBF pusat.. PBF dan PBF Cabang dalam melaksanakan pengadaan obat atau bahan obat harus berdasarkan surat pesanan yang ditandatangani apoteker penanggung jawab dengan mencantumkan nomor SIKA. PBF dan PBF Cabang hanya melaksanakan penyaluran obat berdasarkan surat pesanan yang ditandatangani apoteker pengelola apotek, apoteker penanggung jawab, atau tenaga teknis kefarmasian penanggung jawab untuk toko obat dengan mencantumkan nomor SIPA, SIKA, atau SIKTTK. (PMK no 34 2014).

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang harus diperhatikan pedagang farmasi sebagai sarana distribusi obat. Kepuasan pelayanan dapat dinilai dari kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang yang muncul dalam diri seseorang setelah mendapat pelayanan yang diterima. Kepuasan merupakan hal yang sangat subyektif, sulit diukur dan dapat

berubah ubah serta terdapat banyak sekali faktor yang berpengaruh sebanyak dimensi dalam kehidupan manusia. Subyektifitas tersebut bisa berkurang dan bahkan bisa menjadi objektif bila cukup banyak pendapat yang sama terhadap sesuatu hal. Persepsi konsumen terhadap kepuasan pelayanan dapat di ukur berdasarkan dimensi berwujud (sarana fisik, kelempkapam, pegawai dan lain lain) dimensi kehandalan , dimensi ketanggapan, dimensi keyakinan/jaminan dan dimensi empati memahami dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan. (Handayani,2019)

Searah dengan perkembangan jaman persaingan perusahaan dalam hal ini yang bergerak dalam bidang distribusi farmasi saat ini semakin ketat. Peranan distributor dalam industri farmasi sangat penting, karena obat obatan yang diproduksi akan disalurkan keberbagai unit saluran distribusi seperti apotek, rumah sakit, toko obat dan lain lain. PT. Kebayoran Pharma merupakan perusahaan distributor sediaan farmasi, dengan adanya persaingan industri distribusi farmasi yang sangat ketat menjadikan pelanggan harus di nomor satukan karena pelanggan merupakan aset perusahaan distribusi farmasi. Untuk pelanggan yang merasa puas dan tetap menjadi pelanggan perusahaan ini yang akan berdampak pada peningkatan penjualan PT. Kebayoran Pharma cabang Banjarmasin.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas maka perumusan masalah terasebut adalah “ Bagaimana gambaran kepuasan pelanggan terhadap pelayanan distribusi sediaan farmasidi PT. Kebayoran Pharma Cabang Banjarmasin? ”

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui gambaran kepuasan pelanggan terhadap pelayanan distribusi sediaan farmasi di PT. Kebayoran Pharma Cabang Banjarmasin.

1.4 Manfaat penelitian

1. Bagi diri sendiri menjadi pengetahuan tentang gambaran kepuasan pelanggan terhadap pelayanan distribusi sediaan farmasi di tempat bekerja.
2. Bagi perusahaan dapat digunakan sebagai rekomendasi untuk menjalankan perusahaan terutama untuk meningkatkan penjualannya.
3. Data dan informasi dari penelitian ini diharapkan bermanfaat dan dapat dipergunakan untuk referensi penelitian selanjutnya.