BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan suatu indikator yang menggambarkan tingkat keberhasilan pembangunan suatu negara. Menurut Undang-Undang No 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, sehat adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial dan ekonomis. Kualitas sumber daya manusia perlu di tingkatkan secara terus menerus termasuk derajat kesehatannya untuk mewujudkan masyarakat Indonesia yang sejahtera. Mewujudkan kesejahteraan rakyat untuk meningkatkan derajat kesehatan manusia, perlu dilakukan upaya yaitu dengan membangun sarana-sarana kesehatan yang merata dan terjangkau oleh pemerintah dan masyarakat termasuk swasta secara menyeluruh, terpadu umum dan berkesinambungan, sehingga masyarakat dapat menikmati pelayanan kesehatan dengan baik dan optimal, dengan adanya pembangunan sarana-sarana kesehatan tersebut, pemerintah dan masyarakat mampu meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk hidup sehat.

Maka untuk menunjang kebutuhan masyarakat akan kesehatan, pemerintah sekarang telah menyediakan berbagai sarana kesehatan baik milik pemerintah sendiri dengan anggaran Negara dan juga didirikan oleh swasta untuk pelayanan kesehatan. Beberapa sarana kesehatan itu diantaranya Rumah Sakit, Puskesmas, Balai Pengobatan dan Klinik, serta untuk melengkapi sarana tersebut didirikan juga Apotek sebagai sarana penunjang.

Keperluan masyarakat akan obat - obatan bukan suatu hal yang asing apabila mengalami peningkatan yang pesat, karena kebutuhan masyarakat akan obat sangat penting sebagai sarana penunjang yang paling mempengaruhi proses penyembuhan. Maka dilihat dari hal tersebut, sarana - sarana kesehatan juga

dituntut untuk dapat mengerti dan teliti dalam menganalisis dengan cepat setiap keperluan masyarakat akan obat - obatan dan alat - alat kesehatan.

Salah satu sarana pengadaan dan pemesanan obat adalah Pedagang Besar Farmasi (PBF). Pedagang Besar Farmasi akan mendistribusikan obat - obatan dan alat kesehatan yang dipesan sesuai dengan keperluan dan ketentuan. Pendistribusian yang dilakukan di Pedagang Besar Farmasi harus dalam jumlah yang besar, tepat serta cepat karena ini akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dalam mendapatkan pelayanan distribusi yang akan dilakukan oleh Pedagang Besar Farmasi (PBF).

Menurut Keputusan Menkes No 1148/Menkes/PER/VI 2011, Pedagang Besar Farmasi (PBF) adalah Perusahaan berbentuk badan hukum yang memiliki izin untuk pengadaan, penyimpanan, penyaluran obat, dan bahan obat dalam jumlah besar sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam peraturan tersebut juga memberikan batasan terhadap beberapa hal yang berkaitan dengan kegiatan Pedagang Besar Farmasi yaitu batasan mengenai :

a. Perbekalan farmasi adalah perbekalan yang meliputi obat, bahan obat, obat tradisional, kosmetik dan alat kesehatan.
b. Sarana pelayanan kesehatan adalah Apotek, rumah sakit, Puskesmas,, klinik, toko obat, praktek bersama, atau unit kesehatan lainnya yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan.

Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) atau *Good Distribution Practice* (GDP) adalah cara distribusi atau penyaluran obat dan/atau bahan obat yang bertujuan untuk memastikan mutu sepanjang jalur distribusi/penyaluran sesuai persyaratan dan tujuan penggunaannya. Prinsip - prinsip Cara Pendistribusian Obat yang Baik berlaku untuk aspek pengadaan, penyimpanan, penyaluran, termasuk pengembalian obat / atau bahan obat dalam rantai distribusi (BPOM, 2012)

PBF X Banjarmasin merupakan salah satu Pedagang Besar Farmasi yang ada di Banjarmasin. PBF ini menyediakan obat - obatan dan alat kesehatan. Selain itu PBF X Banjarmasin juga menyediakan barang - barang kosmetik salah satunya produk untuk kebutuhan salon.

Dalam penelitian yang dilakukan Ahmed et al.(2010) yang mengemukakan banyak pelanggan yang mengalami ketidakpuasaan dalam hal pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat terlihat dengan adanya variabel empati yang memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan empat dimensi kualitas layanan lainnya memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Untuk mengetahui betapa pentingnya kualitas pelayanan pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan peran sumber daya manusia dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan bagi pelanggan, yang nantinya akan berpengaruh pada keberlangsungan hidup perusahaan, maka perlu dilakukan penelitian dimana penulis melakukan penelitian tersebut di sebuah perusahaan pedagang besar farmasi yaitu di PBF X Banjarmasin.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran kepuasan apotek dalam pelayanan kefarmasian di PBF X Banjarmasin ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan apotek - apotek di Banjarmasin dalam pelayanan kefarmasian di PBF X Banjarmasin.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Sebagai sarana pembelajaran dan untuk menambah ilmu pengetahuan mengenai proses distribusi yang dilakukan oleh Pedagang Besar Farmasi ke Apotek.

1.4.2 Bagi PBF X Banjarmasin

Sebagai bahan masukan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan perusahaan, terutama yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan sehingga bisa mempertahankan jumlah pelanggan dan meningkatkan jumlah pengguna jasa perusahaan tersebut.

1.5 Penelitian Terkait

1.5.1 Jurnal Terkait

Deswita Nurfikra Tania, 2017 dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen.

1.5.2 Perbedaan dengan jurnal terkait

1) Lokasi studi kasus berbeda

   Perbedaan lokasi antara dua perusahaan yang berbeda yaitu di Cikarang dan di Banjarmasin.

2) Masalah studi kasus berbeda

   Pada jurnal terkait meneliti tentang kepuasan konsumen terhadap PT BFT Finance, Tbk Cabang Cikarang. Sedangkan peneliti tentang kepuasan apotek terhadap pelayanan kefarmasian di PBF X Banjarmasin.