

Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Makmur Sehat Sukoharjo

Consumer Satisfaction Level Analysis On The Quality Of Pharmaceutical Service At Makmur Sehat Sukoharjo Drug Store

Safira Khoirunisa¹, Retnowati Adiningsih²
^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional
safirakhoirunisa1807@gmail.com¹, retno.adiningsih@stikesnas.ac.id²

DOI: <https://doi.org/10.55181/ijms.v10i2.425>

Abstract: Services carried out in accordance with established standards in the pharmaceutical field can create satisfaction for consumers. Pharmacies must be able to implement quality service standards. Inappropriate services will affect the sustainability of the pharmacy. Consumers who are satisfied with the services provided will potentially become regular customers of the pharmacy. The aims of this study to determine satisfaction consumer with the quality of pharmaceutical services at the Makmur Sehat Pharmacy, Sukoharjo. The research used a descriptive design and was carried out at the Makmur Sehat Pharmacy, Sukoharjo. The number of samples used was 385 respondents. sample selection using purposive sampling technique. The data collection tool used a questionnaire which included 5 dimensions in the form of dimensions of direct evidence/tangible, responsiveness, empathy, confidence, reliability to measure patient satisfaction. The results of the research dimensions are direct evidence/tangible of 80.42%, responsiveness of 83.12%, empathy of 82.81%, confidence of 80.75%, and reliability obtained results of 80.16 %. In general, the level of consumer satisfaction with the quality of pharmaceutical services at the Makmur Sehat Pharmacy Sukoharjo is classified as very satisfied.

Keywords: drug store, pharmaceutical services, customer satisfaction

Abstrak: Pelayanan yang menerapkan standar dalam bidang kefarmasian mampu menciptakan kepuasan pada konsumen. Apotek harus mampu menerapkan standar pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang tidak sesuai akan berpengaruh pada keberlangsungan apotek. Kepuasan yang dirasakan konsumen pada pelayanan yang diberikan akan berpotensi menjadi pelanggan tetap apotek tersebut. Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek makmur Sehat Sukoharjo. Penelitian menggunakan desain diskriptif dan dilaksanakan di Apotek Makmur Sehat Sukoharjo. Sampel yang digunakan sejumlah 385 responden. Pemilihan sampel dengan teknik purposive sampling. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner yang mencakup 5 dimensi berupa dimensi bukti langsung/ *tangible*, ketanggapan/ *responsiveness*, empati/ *emphathy*, keyakinan/ *confidence*, kehandalan/ *reliability* untuk mengukur kepuasan pasien. Hasil penelitian dimensi bukti langsung/ *tangible* sebesar 80,42%, ketanggapan/ *responsiveness* sebesar 83,12%, empati/ *emphathy* sebesar 82,81%, keyakinan/ *confidence* sebesar 80,75%, dan kehandalan/ *reliability* didapatkan hasil sebesar 80,16%. Secara general, tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Makmur Sehat Sukoharjo masuk dalam kategori sangat puas.

Kata Kunci: apotek, pelayanan farmasi, kepuasan konsumen

PENDAHULUAN

Pelayanan yang menerapkan standar dalam bidang kefarmasian mampu menciptakan kepuasan pada konsumen (Kemenkes RI, 2014). Apotek harus mampu menerapkan standar pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan yang bermutu harus mampu diterapkan oleh apotek (Kemenkes RI, 2016). Standar ini digunakan sebagai patokan tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan dapat bersesuaian dengan standar tersebut akan berdampak positif baik bagi apotek, tenaga kekehatan, dan konsumen (Diana, Tandah dan Diwayani, 2022). Kotler dalam Felia, Miyarso dan Intiyani (2021)

menyebutkan bahwa dalam menilai suatu tingkat kepuasan, dapat lihat berdasarkan 5 indikator meliputi bukti langsung (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), empati (*emphaty*), kehandalan (*reliability*), dan keyakinan (*confidence*).

Berdasarkan Surat Kepmenkes Nomor 9 Tahun 2017, apotek diartikan sebagai suatu sarana yang memberikan pelayanan kefarmasian yang dilaksanakan oleh apoteker (Kemenkes RI, 2017). Apotek Makmur Sehat adalah salah satu apotek memiliki pengunjung yang sangat ramai. Apotek ini terletak pada posisi yang strategis dimana mudah dijangkau oleh konsumen karena berada di area

permukiman padat penduduk dan berda di tepi jalan utama. Pada daerah ini, terdapat 3 apotek lain yang mengindikasikan terdapat persaingan yang tinggi antar apotek dengan jarak antar apotek 50-200 meter. Apotek yang memberikan pelayanan sesuai harapan konsumen akan mampu menarik minat konsumen untuk kembali lagi. Apotek Makmur Sehat Sukoharjo mempunyai jam buka lebih lama dari apotek lain yang ada disekitar yaitu pukul 07:00 – 22:00 WIB namun karena ada keterbatasan pegawai yang berjaga sehingga hanya ada 1 petugas setiap shif yang menyebabkan waktu relatif lama. Selain itu beberapa bulan ini konsumen yang datang ke apotek dengan membawa berbagai jenis obat tidak tersedia karena stock obat yang sekarang ini terbatas sehingga menyebabkan penolakan konsumen maka perlu dilakukan evaluasi agar perijinan segera terselesaikan dan jenis obat lengkap tersedia.

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka penelitian mengenai tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Makmur Sehat perlu dilakukan, agar dapat memberikan masukan dari permasalahan yang terjadi segera teratasi dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Makmur Sehat. Maka dari itu tujuan dari penelitian ini ialah mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Makmur Sehat Sukoharjo.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan pada pada bulan November-Desember 2022 di Apotek Makmur Sehat Sukoharjo.

Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner yang dibagi atas 2 bagian. Pada bagian pertama mengenai karakteristik yang dimiliki responden (meliputi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan yang dimiliki, pekerjaan, penghasilan setiap bulan, banyaknya kunjungan di apotek untuk membeli obat) dan bagian 2 memuat pertanyaan untuk menggali bagaimana harapan konsumen dan penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan di Apotek Makmur Sehat Sukoharjo. Kuesioner disusun mencakup lima dimensi yaitu kehandalan/ *reliability* (Kecepatan Pelayanan), ketanggapan/ *responsiveness* (Keramahan Petugas), keyakinan/ *confidence* (Ketersediaan Obat), empati/ *emphathy* (Pelayanan Informasi Obat), bukti langsung/ *tangible* (Penampilan Apotek).

Penelitian ini menggunakan bahan berupa jurnal, buku acuan, serta data berupa hasil dari jawaban responden. Jenis penelitian

yang dipegunakan ialah deskriptif menggunakan teknik pencuplikan sampel yang dipergunakan ialah *purposive sampling*. Populasi yang digunakan ialah semua konsumen non resep yang datang ke Apotek Makmur Sehat Sukoharjo, sedangkan sampel yang digunakan ialah konsumen non resep yang datang ke Apotek Makmur Sehat Sukoharjo. Kriteria inklusi yang ditetapkan meliputi konsumen yang berusia 17-65 tahun, mampu membaca dan menulis serta turut serta secara sukarela untuk menjadi responden. Kriteria eksklusi yang ditentukan ialah kuisisioner yang terisi secara tidak lengkap. Jumlah kunjungan di Apotek Makmur Sehat Sukoharjo dalam satu bulan mencapai 3.000 konsumen. Penentuan jumlah sampel yang digunakan dengan rumus (Lemeshow, 1997) diperoleh hasil 385 sejumlah sampel.

Variabel penelitian yang digunakan ialah kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Makmur Sehat Sukoharjo. Instrumen penelitian menggunakan kuisisioner tingkat kepuasan dengan skala likert. Menurut Hidayat dalam Saputri (2016) tingkat kepuasan konsumen dibagi menjadi 4 range yaitu tidak puas nilai 0%-25%, kurang puas nilai 26%-50%, puas nilai 51%-75%, dan sangat puas 76%-100%. Kuesioner yang digunakan mengadap dari (Badriya, 2021) dan dimodifikasi oleh penulis, kuisisioner terdiri dari 20 pertanyaan yang masing-masing pertanyaan mempunyai nilai tertinggi 4 dan terendah 1.

Sebelum dipergunakan, kuisisioner melalui pengujian terlebih dahulu. Pengujian menggunakan 30 responden yang berbeda di Apotek Makmur Sehat Sukoharjo. Perhitungan hasil uji validitas menggunakan *SPSS statistics 24* ($\alpha = 0,05$), didapatkan nilai korelasi r-hitung (0,392-0,757) > r-tabel (0,361) yang berarti bahwa seluruh pertanyaan valid, dengan nilai reliabilitas *Cronbach's Alpha* (0,876) > 0,6 sehingga kuisisioner dinyatakan reliabel.

Penelitian yang dilaksanakan sudah mendapatkan *ethical clearance* yang dikeluarkan oleh Komisi Etik Penelitian Universitas Muhammadiyah Purwokerto (Nomor KEPK/UMP/14/1/2023 tertanggal 5 Januari 2023).

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Penelitian dilakukan kepada 385 responden yaitu konsumen non resep yang datang dan membeli di Apotek Makmur Sehat Sukoharjo. Data karakteristik yang dimiliki responden ditampilkan sesuai tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden		Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	149	38,7
	Perempuan	236	61,3
Umur (tahun)	17-25	146	37,92
	26-35	57	14,81
	36-45	77	20
	46-55	55	14,29
	56-65	41	10,65
	>65	9	2,34
	Tidak Tamat SD	10	2,6
Pendidikan Terakhir	SD/MI	39	10,13
	SMP/MTS	76	19,74
	SMA/SMK/MA	177	45,97
	Diploma	24	6,23
	Sarjana	59	15,32
	Pelajar/Mahasiswa	107	27,79
	PNS/TNI/POLRI	16	4,16
Pekerjaan	Swasta	92	23,9
	Wiraswasta	54	14,03
	Tenaga Kesehatan	8	2,08
	Lain-lain	108	28,05
Penghasilan selama sebulan	<1 Juta	188	48,83
	1-3 Juta	153	39,74
	> 3 Juta	44	11,43
Kunjungan di Apotek	Baru pertama kali	113	29,35
	2-5kali	136	35,32

Berdasarkan tabel 1 memaparkan hasil yang menunjukkan kebanyakan responden memiliki jenis kelamin perempuan sejumlah 236 orang (61,23%) dengan usia 17-25 tahun (37,92%). Pendidikan terakhir SMA/SMK/MA sebanyak 177 orang (45,97%) dengan pekerjaan terbanyak pada poin lainnya yaitu ojek online, pedagang, ibu rumah tangga sebanyak 108 orang (28,05%). Responden terbanyak berpenghasilan bulanan <1 Juta

Rupiah sebanyak 188 orang (48,83) dan pernah membeli obat di apotek yaitu antara 2-5 kali dan lebih dari 5 kali sebanyak 136 orang (35,32).

Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen dalam penelitian ini diukur berdasarkan 5 dimensi. Hasil pengukuran tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan kefarmasian ditampilkan sesuai tabel 2.

Tabel 2. Dimensi Tingkat Kepuasan

No	Keterangan 5 Dimensi	Persentase (%)	Tingkat Kepuasan
1	Bukti langsung/ <i>tangible</i>	80,42	sangat puas
2	Ketanggapan/ <i>responsiveness</i>	83,12	sangat puas
3	Empati/ <i>emphathy</i>	82,81	sangat puas
4	Keyakinan/ <i>confidence</i>	80,75	sangat puas
5	Kehandalan/ <i>reliability</i>	82,16	sangat puas

Hasil penelitian dari 5 dimensi ini membuktikan bahwa konsumen sangat puas

pada pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh Apotek Makmur Sehat Sukoharjo.

Tabel 3. Bukti Langsung/ *Tangible*

No	Pertanyaan	Persentase (%)	Tingkat Kepuasan
1	Apotek mudah dijangkau oleh konsumen	81,75	sangat puas
2	Tempat parkir apotek memadai	76,62	sangat puas
3	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu apotek	80,45	sangat puas

No	Pertanyaan	Persentase (%)	Tingkat Kepuasan
4	Keberadaan fasilitas lain yang mendukung seperti tempat sampah serta brosur tentang informasi obat	80,71	sangat puas
5	Kerapian dan penampilan menarik dari petugas apotek	82,53	sangat puas

Tabel 4. Ketanggapan/ *Responsiveness*

No	Pertanyaan	Persentase (%)	Tingkat Kepuasan
1	Senyum, salam, sapa, dan sikap ramah yang dilakukan petugas saat memberikan pelayanan	81,17	sangat puas
2	Kemampuan petugas apotek dalam melakukan komunikasi yang baik kepada pasien	84,55	sangat puas
3	Ketanggapan petugas apotek dalam merespon keluhan yang disampaikan pasien	82,92	sangat puas
4	Kesiapan petugas apotek saat membantu dengan sabar dan baik	83,83	sangat puas

Tabel 5. Empati / *Empathy*

No	Pertanyaan	Persentase (%)	Tingkat Kepuasan
1	Edukasi untuk pasien mengenai obat yang dibeli diberikan oleh petugas apotek	80,32	sangat puas
2	Pemberian informasi oleh petugas apotek mengenai obat dijelaskan dengan bahasa sederhana sehingga mudah dipahami	84,48	sangat puas
3	Keterbukaan petugas apotek akan harga suatu obat apabila ditanyakan oleh pasien	83,64	sangat puas

Tabel 6. Keyakinan/ *Confidence*

No	Pertanyaan	Persentase (%)	Tingkat Kepuasan
1	Apotek menyediakan obat secara lengkap	76,95	sangat puas
2	Apotek menyediakan obat dalam berbagai rasa, bentuk, ukuran secara komplit	78,77	sangat puas
3	Seluruh obat di apotek tersimpan secara tepat di tempat penyimpanan	81,56	sangat puas
4	Obat yang telah dibeli dalam kondisi yang baik dan kualitas terjamin (kemasan tidak rusak dan terdapat tanggal kadaluarsa)	83,90	sangat puas
5	Apotek menyediakan obat secara lengkap	82,60	sangat puas

Tabel 7. Kehandalan/ *Reliability*

No	Pertanyaan	Persentase (%)	Tingkat Kepuasan
1	Kecepatan dan ketanggapan petugas apotek dalam memenuhi keinginan pasien	80,91	sangat puas
2	Pelayanan obat tidak lebih dari 15 menit.	82,60	sangat puas
3	Kecepatan petugas apotek dalam melayani proses pembelian dan pembayaran	82,99	sangat puas

PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan konsumen Apotek pada dimensi bukti langsung/ *tangible* (penampilan apotek) didapatkan hasil 80,42% disimpulkan sangat puas. Konsumen sangat puas pada

pelayanan apotek mudah dijangkau oleh konsumen karena letak lokasi apotek mudah dijangkau konsumen, banyak dilalui transportasi berada di jalur provinsi sehingga memudahkan konsumen untuk membeli obat. Hasil penelitian

dimensi bukti langsung/ *tangible* ditampilkan sesuai tabel 3. Pada dimensi bukti langsung/ *tangible* terdapat penilaian yang perlu dievaluasi terkait tempat parkir apotek. Pertanyaan ini memiliki nilai terendah karena pasien mengeluh tempat parkir sangat sempit hanya untuk memutar sepeda saja, tidak ada petugas parkir, dan lokasi sangat dekat dengan jalan raya.

Tingkat kepuasan konsumen apotek pada dimensi ketanggapan/ *responsiveness* (keramahan petugas) didapatkan hasil 83,12% disimpulkan sangat puas. Konsumen sangat puas pada pelayanan petugas apotek. Petugas mampu berkomunikasi dengan baik artinya petugas apotek memiliki kepiawaiian dalam menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap apotek sehingga membuat konsumen yakin terhadap obat yang dibelinya. Hasil penelitian dimensi ketanggapan/ *responsiveness* ditampilkan sesuai tabel 4.

Pada dimensi ketanggapan/ *responsiveness* terdapat penilaian yang perlu dievaluasi terkait keramahan petugas apotek saat memberikan pelayanan, murah senyum, memberikan sapa serta salam menunjukkan nilai terendah. Konsumen menilai petugas terlalu fokus pada smartphone sehingga mengabaikan apa yang ada disekitar. Hal ini menjadikan tidak terciptanya interaksi baik dan nyaman terhadap konsumen.

Tingkat kepuasan konsumen Apotek pada dimensi empati/ *emphathy* (pelayanan mengenai informasi obat) diperoleh hasil 82,81% disimpulkan sangat puas. Konsumen sangat puas pada kejelasan informasi tentang obat yang diberikan oleh petugas karena bahasa yang digunakan mudah dimengerti karena pasien mengharapkan selalu mendapatkan pelayanan maksimal secara detail dari petugas apotek. Hasil penelitian dimensi empati/ *emphathy* ditampilkan sesuai tabel 5.

Pada dimensi empati/ *emphathy* terdapat penilaian yang perlu dievaluasi terkait pemberian edukasi kepada pasien mengenai obat yang dibeli. Pada pertanyaan ini mendapatkan nilai terendah karena kurangnya bimbingan langsung dari apoteker terkait informasi obat yang ada di apotek.

Tingkat kepuasan konsumen Apotek pada dimensi keyakinan/ *confidence* (ketersediaan obat) diperoleh hasil 80,75% disimpulkan sangat puas. Konsumen sangat puas pada keadaan serta kualitas obat yang dibeli di apotek artinya obat yang dibeli terjamin kualitasnya, kondisi kemasannya baik dan tidak kadaluwarsa, hal ini membuat pasien yakin bahwa obat yang dikonsumsi layak untuk dikonsumsi. Hasil penelitian dimensi keyakinan/ *confidence* ditampilkan sesuai tabel 6.

Pada dimensi keyakinan/ *confidence* terdapat penilaian yang perlu dievaluasi terkait macam-macam obat yang ada di apotek. Jenis obat ini mendapatkan nilai terendah disebabkan beberapa bulan ini apotek tidak dapat order pada Pedagang Besar Farmasi dalam proses karena apotek dalam proses perpanjangan perijinan.

Tingkat kepuasan konsumen Apotek pada dimensi kehandalan/ *reliability* (kecepatan pelayanan) diperoleh hasil 82,16% disimpulkan sangat puas. Konsumen sangat puas pada kecepatan pelayanan petugas apotek dalam melayani pembelian dan pembayaran mendapatkan nilai tertinggi karena menghindarkan antrean menumpuk namun dibalik cepatnya petugas apotek harus diperhatikan terkait obat yang diberikan dan uang yang diserahkan jadi pasien itu layak segera kembali kerumah untuk mengkonsumsi obat yang dibelinya. Hasil penelitian dimensi kehandalan/ *reliability* ditampilkan sesuai tabel 7.

Pada dimensi kehandalan/ *reliability* terdapat penilaian yang perlu dievaluasi terkait kecepatan dan ketanggapan apotek dalam melayani konsumen. Pertanyaan ini mendapatkan nilai terendah karena keterbatasan petugas yang jaga diapotek setiap shift hanya satu petugas sehingga perlu diperhatikan untuk diperbaiki bagaimana agar kecepatan dan ketanggapan petugas apotek dalam memenuhi keinginan pasien tercapai dengan kata lain apabila konsumen datang secara bersamaan dengan tujuan membeli obat bermacam jenis apabila hanya satu petugas yang jaga dan kurangnya kecepatan dalam melayani maka akan menimbulkan nilai negative pada apotek dan ketika ketanggapan petugas kurang juga dapat menyebabkan konsumen merasa tidak puas atas layanan yang diberikan karena kecepatan dan ketanggapan sangat diperhatikan konsumen juga berpengaruh pada kualitas pelayanan kefarmasian di apotek.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ditinjau dari 5 dimensi pengukuran kepuasan konsumen disimpulkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Makmur Sehat Sukoharjo dalam kategori sangat puas. Sangat puas pada dimensi ketanggapan/ *responsiveness* (keramahan petugas) pada pertanyaan petugas apotek dalam melakukan pelayanan bersikap ramah, senyum, sapa, dan salam. Tidak puas terdapat 2 dimensi yang perlu dilakukan perbaikan yaitu pada dimensi bukti langsung/ *tangible* (penampilan apotek) perlu dilakukan pertimbangan tempat parkir yang lebih memadai

dan dimensi keyakinan/ *confidence* (ketersediaan obat) agar apotek lebih melengkapi lagi berbagai jenis obat.

DAFTAR PUSTAKA

- Badriya, L. (2021) *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Bareng Kota Malang*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Diana, K., Tandah, M.R. and Diwayani, C.A.M. (2022) 'Gambaran Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Palopo', 6(11).
- Felia, L., Miyarso, C. and Intiyani, R. (2021) 'Gambaran Pelayanan Kefarmasian Dan Kepuasan Konsumen Apotek Puri Medika Di Kecamatan Buayan Kota Kebumen', *Jurnal Farmasi Klinik Dan Sains*, 1(1), p. 26. Available at: <https://doi.org/10.26753/Jfks.V1i1.662>.
- Kemenkes RI (2014) *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. Indonesia: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemenkes RI (2016) *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Apotek*. Indonesia: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemenkes RI (2017) *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 9 Tahun 2017 Tentang Apotek*. Indonesia: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Lemeshow, S. (1997) *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Saputri, T.I. (2016) *Hubungan Penampilan Perawat dengan Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.