

Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek Jetis Sukoharjo

An Overview of the Level of Consumer Satisfaction with the Quality of Non-Prescription Drug Services at Apotek Jetis Sukoharjo

Rizky Nurul Utami¹, Hartono²
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional
rizkyutami275@gmail.com¹, hartono.p@stikesnas.ac.id²

DOI: <https://doi.org/10.70050/ijms.v12i1.492>

Abstract: *Pharmacy is a front-line pharmaceutical service facility carried out by pharmaceutical personnel to the community. Pharmacies in carrying out the task of pharmaceutical services to consumers must be guided by pharmaceutical service standards to ensure the quality of service quality, ensure legal certainty and protect consumer safety from irrational use of drugs. Assessment of consumer satisfaction with pharmaceutical services is an indicator of the performance of pharmacies in serving the community. Continuous and ongoing monitoring and evaluation needs to be carried out to ensure customer satisfaction, maintain the growth and development of pharmacies. This study is a descriptive study to determine the level of customer satisfaction with pharmaceutical services. The research was conducted through surveys to consumers from the dimensions of tangibility, empathy, assurance, responsiveness and reliability. The population and sample were consumers of Jetis Sukoharjo Pharmacy who received non-prescription drug services. The research sampling technique is Purposive sampling with several inclusion and exclusion criteria. The research sample size was 350 respondents. Data analysis using a Likert scale and processed using a satisfaction level score. The results showed that the level of customer satisfaction at the Jetis Sukoharjo Pharmacy from the tangible dimension was very satisfied with a score of 85.24%, the empathy dimension was very satisfied (85.28%), the responsiveness dimension was very satisfied (84.49%), the guarantee dimension was very satisfied (86.16%), the reliability dimension was very satisfied (83.66%). Overall the level of satisfaction with pharmaceutical services at the Jetis Sukoharjo Pharmacy is very satisfied with a score of 84.74%.*

Keywords: *customer, satisfaction, pharmaceutical service standards*

Abstrak : Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian lini terdepan yang dilakukan oleh apoteker dan tenaga teknis kefarmasian kepada pasien. Apotek dalam menjalankan tugas pelayanan kefarmasian kepada konsumen harus berpedoman pada Permenkes No. 73 Tahun 2016 guna memastikan kualitas pelayanan, kepastian hukum dan menjamin keselamatan konsumen terhadap kesalahan penggunaan obat dan tidak rasional. Penilaian kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian merupakan indikator terhadap kinerja apotek dalam melayani masyarakat. Monitoring dan evaluasi terus menerus dan berkelanjutan perlu dilakukan untuk menjamin kepuasan konsumen, menjaga pertumbuhan dan perkembangan apotek. Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif untuk mendeskripsikan kinerja apotek dalam melayani obat tanpa resep kepada konsumen. Penelitian dilakukan melalui survey kepada konsumen dari dimensi berwujud, empati, jaminan, ketanggapan dan kehandalan. Populasi dan sampel adalah konsumen Apotek Jetis Sukoharjo yang mendapatkan pelayanan obat tanpa resep. Teknik sampling penelitian adalah Purposive sampling dengan beberapa kriteria inklusi dan eksklusi. Besar sampel penelitian sebesar 350 responden. Analisa data menggunakan skala likert dan diolah menggunakan skor tingkat kepuasan. Hasil menunjukkan bahwa kepuasan konsumen terhadap pelayanan obat tanpa resep Apotek Jetis Sukoharjo pada dimensi berwujud menyatakan sangat puas (85,24%), dimensi empati sangat puas (85,28%), dimensi ketanggapan sangat puas (84,49%), dimensi jaminan sangat puas (86,16%), dan pada dimensi kehandalan sangat puas (83,66%). Konsumen Apotek Jetis Sukoharjo menyatakan sangat puas terhadap pelayanan obat tanpa resep dengan persentase 84,74%.

Kata Kunci: konsumen, kepuasan, standar pelayanan farmasi

PENDAHULUAN

Apotek adalah tempat atau sarana praktek kefarmasian yang dilakukan oleh Apoteker kepada pasien. Apotek sebagai tempat mencampur dan menjual obat-obatan resep

dokter dan perdagangan produk kesehatan dan kegiatan distribusi farmasi dilakukan memberikan obat kepada masyarakat. Sebagai penyedia jasa praktik kefarmasian maka apotek harus mengacu dan berpedoman pada standar mutu yang telah

ditetapkan oleh pemerintah dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada pasien dan masyarakat. Standar mutu pelayanan kefarmasian di apotek yang diatur dalam Permenkes No. 73 Tahun 2016 merupakan pedoman atau standar pelayanan guna meningkatkan mutu, menjamin kapastian hukum tenaga farmasi, melindungi masyarakat terhadap penggunaan obat yang irasional, dan menjamin keselamatan pasien (*patient safety*). Pada perkembangannya, pelayanan kefarmasian telah berkembang dan berubah dalam orientasinya dari yang berorientasi pada obat (*drug oriented*) menjadi berorientasi pada pasien. Pelayanan diberikan secara komprehensif yang terdiri dari pengelolaan perbekalan farmasi yaitu obat, bahan medis habis pakai dan alkes serta pelayanan farmasi klinik. Tujuan dari pelayanan farmasi adalah untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Kemenkes, 2016).

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 51 tahun 2009 menyatakan bahwa pekerjaan kefarmasian meliputi pembuatan dan pengendalian mutu sediaan farmasi. Pengendalian mutu sediaan farmasi dimulai dari proses seleksi dan perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pendistribusian atau penyaluran obat, pengelolaan obat baik atas resep dokter maupun obat bebas, pelayanan informasi obat serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional. Pekerjaan tersebut dilakukan oleh tenaga farmasi yang terampil, kompeten dan memiliki kewenangan yang sah atas pekerjaan kefarmasian. Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) sebagai tenaga farmasi dituntut untuk selalu meningkatkan kompetensinya, pengetahuan, ketrampilan dan perilaku (*attitude*) memegang kode etik agar dapat melaksanakan tugas dan berinteraksi dengan pasien. Peningkatan pengetahuan, ketrampilan dan pelayanan ini pada akhirnya akan meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kepada konsumen (Kemenkes, 2009).

Standar mutu pelayanan kefarmasian di apotek pada prinsipnya dapat dibagi menjadi 2 jenis pelayanan yaitu pelayanan obat resep dan pelayanan obat tanpa resep. Pelayanan obat resep adalah pelayanan yang diberikan atas permintaan tertulis dari seorang dokter, dokter gigi dan dokter hewan kepada apoteker untuk menyiapkan, menyediakan dan menyerahkan obat kepada pasien. Pelayanan tanpa resep adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien tanpa menggunakan resep dokter. Pelayanan untuk pengobatan yang dilakukan secara mandiri (swamedikasi) untuk obat bebas dan bebas terbatas (Permenkes, 2016).

Pada prinsipnya, pelayanan kesehatan dikatakan bermutu dan kualitas adalah pelayanan kesehatan yang mampu memberikan

pelayanan kesehatan yang sesuai dengan keinginan atau harapan setiap pemakai jasa. Pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu menjadi pertimbangan bagi masyarakat untuk menentukan pilihan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Masyarakat atau pasien akan kembali ke fasilitas kesehatan yang sama yaitu fasilitas kesehatan yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan dibutuhkan dan diharapkan. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang penerapan standar mutu dan etika manajemen yang baik secara konsisten. Standar pelayanan dimaksud adalah Standar Pelayanan Kefarmasian di apotek yaitu pelayanan kefarmasian yang bertanggung jawab secara langsung kepada konsumen, dalam penyediaan sediaan farmasi yang mampu memberikan hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas hidup konsumen (Lestari *et al.*, 2022).

Pelayanan yang berkualitas memiliki arti adanya kesesuaian antara harapan atau ekspektasi konsumen dengan kinerja yang diberikan secara konsisten. Penilaian tinggi rendahnya kualitas pelayanan tergantung dari kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan apa yang mereka harapkan konsumen (Magdalena & pratiwi, 2016). Pelayanan yang memuaskan konsumen memiliki dampak atau efek yang positif terhadap pembelian berulang konsumen, dapat meningkatkan kesetiaan atau loyalitas konsumen serta *word of mouth* positif dari konsumen (Samad, 2014). Kepuasan konsumen merupakan tolak ukur bagi keberlangsungan apotek. Kepuasan konsumen merupakan gambaran atas kualitas pelayanan atau kinerja yang dilakukan oleh apotek kepada konsumen baik pelayanan obat tanpa resep maupun pelayanan obat dengan resep dokter.

Parasuraman (1998), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah gap atau perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas jasa yang diterima atau diperoleh. Hal ini berarti ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan dan kinerja yang diharapkan yang dirasakan (*perceived service*). Jika pengguna jasa menerima atau merasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut dapat dipersepsikan “baik” dan “memuaskan”. Namun demikian jika kualitas pelayanan yang diterima melebihi harapan dari pelanggan, maka kualitas pelayanan tersebut dipersepsikan sebagai kualitas layanan “ideal”. Akan tetapi jika kualitas pelayanan yang diterima konsumen lebih rendah dari diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap “buruk”. Jadi, penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan sangat tergantung pada kemampuan pemberi jasa pelayanan untuk

memenuhi harapan atau ekspektasi konsumen (Lestari, 2021).

Beberapa hasil penelitian terhadap tingkat kepuasan dari beberapa apotek menunjukkan hasil yang berbeda-beda. Tingkat kepuasan berkorelasi dengan pertumbuhan dan perkembangan dari apotek. Apotek yang pertumbuhan dan perkembangannya baik, biasanya memiliki penilaian tingkat kepuasan yang baik pula dari konsumen, begitu pula sebaliknya. Hal ini dapat dilihat realitas yang ada bahwa banyaknya apotek yang dibuka tetapi tidak sedikit pula apotek yang kemudian ditutup. Penelitian terhadap kepuasan konsumen di Apotek Kinan Farma Mojosoongo menunjukkan bahwa konsumen merasa sangat puas (Destiyani *et al.*, 2022) Penelitian sejenis terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Pajang Surakarta menunjukkan bawah pasien merasa sangat puas juga (Umi, 2023). Hasil berbeda ditunjukkan penelitian Akhmad *et al.*, (2019) yang menunjukkan bahwa yang merasa tidak puas atas pelayanan kefarmasian di Apotek Sukarame sebesar 58,08%.

Apotek Jetis Sukoharjo sudah lam berdiri namun mengalami perkembangan yang stagnan. Apotek lebih banyak melayani pelanggan setia dan tidak banyak pelanggan baru yang menjadi pelangganya. Keadaan ini berpengaruh bagi pertumbuhan dan perkembangan Apotek Jetis Sukoharjo. Kepuasan konsumen dapat berdampak tingkat pertumbuhan dan perkembangan apotek yang stagnan, tidak bertambahnya pelanggan baru atau bahkan menurunnya jumlah pelanggan apotek. Oleh karena itu monitoring dan evaluasi terhadap kepuasan konsumen apotek harus dilakukan secara berkala agar dapat mengetahui kinerja apotek dan melakukan beberapa tindakan perbaikan agar kinerja apotek menjadi lebih baik dan kualitas pelayanan kepada apotek menjadi lebih baik dan berdampak pada tingginya tingkat loyalitas konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif analitik. Penelitian dilakukan dengan metode survei kepada konsumen Apotek Jetis Sukoharjo yang membeli obat tanpa resep dokter. Responden penelitian adalah setiap pasien yang membeli obat tanpa resep dokter dan telah mendapatkan pelayanan kefarmasian berulang atau lebih dari sekali yang dilakukan apotek. Pengambilan data menggunakan survey dengan memberikan kuesioner kepada pasien (Badriya, 2021). Teknik pengambilan sampel dilakukan

secara *puposive sampling* yaitu dengan dasar pertimbangan atau kriteria tertentu yang ditetapkan peneliti (Sugiyono, 2019). Kriteria inklusi penelitian ini adalah pasien/konsumen berusia > 17 tahun, dapat membaca dan menulis, dapat berkomunikasi dengan baik, sudah berkunjung dan mendapatkan pelayanan minimal sekali, serta bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusinya adalah pasien yang mengisi data tidak lengkap. Besar sampel sebanyak 350 responden.

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang diadopsi dari Badriya (2021). Kuesioner sebagai instrumen telah uji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dengan hasil r hitung 0,558-0,856 > dari r tabel 0,361 sehingga dapat dinyatakan kuesioner tersebut valid. Uji reliabilitas menunjukkan hasil *Alpha Cronbach* >0,6 yang berarti setiap pernyataan dalam kuesioner tersebut reliabel dan dapat digunakan untuk mengumpulkan data (Badriya, 2021).

Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu tingkat kepuasan konsumen yang diukur dari lima dimensi kepuasan, yaitu wujud fisik, empati, jaminan, ketanggapan dan kehandalan. Pengukuran tingkat kepuasan konsumen dilakukan dengan menggunakan skala *likert*. Jawaban atas empat pernyataan yang masing-masing telah diberi bobot yang berbeda-beda. Skor 1 bila jawaban sangat tidak puas, skor 2 dengan jawaban tidak puas, skor 3 dengan jawaban puas dan skor 4 dengan jawaban sangat puas. Tingkat kepuasan dibagi dalam 4 kategorial yaitu Sangat Tidak Puas dengan persentase 41-60%, Tidak Puas dengan persentase 41-60%, Puas dengan persentase 61-80% dan Sangat Puas dengan persentase 81-100% (Sugiyono, 2013).

Pengisian kuesioner yang dilakukan oleh konsumen, didampingi oleh peneliti. Pendampingan ini disamping untuk mencegah hasil penelitian yang bias karena ketidakpahaman responden, juga untuk memastikan bahwa pengisian kuesioner dilakukan dengan jujur oleh responden.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Konsumen

Karakteristik konsumen merupakan gambaran mengenai konsumen yang menjadi pelanggan/konsumen di Apotek Jetis Sukoharjo. Karakteristik konsumen meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, jenis pekerjaan dan lama menjadi konsumen di Apotek Jetis Sukoharjo. Karakteristik konsumen Apotek Jetis Sukoharjo dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Konsumen Apotek Jetis Sukoharjo

No	Karakteristik	N	%
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	158	45,14
	Perempuan	192	54,86
2	Usia		
	17-25	127	36,29
	36-45	135	38,58
	46-55	75	21,42
	>55	13	3,71
3	Jenis Pekerjaan		
	SMP/MTS	57	16,29
	SMA/SMK	174	49,71
	Sarjana/Diploma	119	34,00
4	Jenis Pekerjaan		
	Pelajar/Mahasiswa	159	45,43
	TNI/Polri	29	6,57
	Pegawai swasta	168	48,00
5	Jumlah Kunjungan		
	1 kali	42	12,00
	2-5 kali	145	41,43
	>5 kali	163	46,57

Tingkat Kepuasan Berdasarkan 5 Dimensi Kepuasan

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Jetis Sukoharjo Berdasarkan Indikator Pada Setiap Dimensi Kepuasan

No	Pernyataan	Skor (%)	Kategori
1	Dimensi Berwujud		
	Apotek berada pada lokasi yang strategis	84,64	Sangat puas
	Obat diapotek ditata rapi	85,00	Sangat puas
	Ruang tunggu yang bersih dan nyaman	85,71	Sangat puas
	Apotek menyediakan fasilitas pendukung lengkap, adanya tempat brosur obat dan tempat sampah.	86,21	Sangat puas
2	Petugas apotek berpenampilan rapi dan menarik	84,64	Sangat puas
	Dimensi Empati		
	Tenaga farmasi bersikap ramah dengan memberikan senyum, sapa dan salam dalam memberikan pelayanan.	83,78	Sangat Puas
	Tenaga farmasi berkomunikasi dengan baik kepada setiap pasien.	84,57	Sangat Puas
	Tenaga farmasi selalu memberikan tanggapan atas keluhan pasien	81,50	Sangat Puas
	Tenaga farmasi siap dan sigap membantu pasien dengan baik dan sabar	87,28	Sangat Puas
3	Dimensi Ketanggapan		
	Tenaga farmasi memberikan edukasi dan konseling kepada pasien dengan baik.	86,78	Sangat Puas
	Tenaga farmasi memberikan PIO dengan bahasa yang mudah dimengerti	83,28	Sangat Puas
	Tenaga farmasi menyampaikan harga obat secara terbuka jika pasien ingin mengetahuinya	83,42	Sangat Puas
4	Dimensi Jaminan		
	Apotek menyediakan obat lengkap	87,71	Sangat Puas
	Apotek menyediakan obat dengan berbagai ukuran, bentuk dan rasa dengan lengkap	85,14	Sangat Puas
	Obat di apotek disimpan pada tempat yang higienis	87,14	Sangat Puas
	Obat yang diberikan dalam kondisi baik (tidak kedaluwarsa dan kemasan tidak rusak)	86,42	Sangat Puas

No	Pernyataan	Skor (%)	Kategori
5	Tenaga farmasi memberikan solusi bila obat yang diminta tidak ada yaitu dengan mengganti obat yang kandungan dan khasiatnya sama.	84,42	Sangat Puas
	Dimensi Kehandalan		
	Tenaga farmasi memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat dan tanggap.	85,14	Sangat Puas
	Tenaga farmasi melayani obat racikan dan non racikan dengan cepat dan benar.	83,21	Sangat Puas
	Petugas apotek melakukan transaksi pembelian dan pembayaran dengan cepat kepada pasien.	82,64	Sangat Puas

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Jetis Sukoharjo Berdasarkan 5 Dimensi Kepuasan

No	Pernyataan	Skor (%)	Kategori
1	Berwujud	85,24	Sangat Puas
2	Empati	84,28	Sangat Puas
3	Ketanggapan	84,48	Sangat Puas
4	Jaminan	86,16	Sangat Puas
5	Kehandalan	83,55	Sangat Puas
	Rata-rata	84,74	Sangat Puas

PEMBAHASAN

Tabel 1 menunjukkan bahwa konsumen Apotek Jetis Sukoharjo yang perempuan lebih banyak dibandingkan konsumen laki-laki dengan persentase 54,86%. Hal ini berkaitan erat dengan pekerjaan dan waktu yang lebih banyak perempuan untuk mengurus rumah tangga. Isabella (2020), menyatakan bahwa perempuan memiliki peranan yang sangat penting yaitu sebagai penentu dalam membuat keputusan pelayanan kesehatan bagi dirinya sendiri dan keluarganya.

Berdasarkan usia, konsumen yang berkunjung dan menjadi pelanggan di Apotek Jetis Sukoharjo, paling banyak berada pada kisaran usia 36-45 tahun sebesar 38,58%, diikuti rentang usia 17-25 tahun sebesar 36,29% dan diikuti rentang usia 46-55 tahun serta usia > 55 tahun. Pada rentang usia tersebut pasien masih memiliki sumber daya kekuatan fisik yang kuat dan memiliki mobilitas yang lebih besar. Pada usia tersebut tubuh masih memiliki daya tahan yang lebih besar terhadap penyakit sehingga dapat melakukan banyak hal. Konsumen akan lebih peduli terhadap kesehatannya dan membutuhkan pelayanan kesehatan yang memadai. Hal berpengaruh terhadap tingkat penilaiannya terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan apotek. Secara emosional, pasien yang berusia lebih tua cenderung lebih terbuka dan lebih cepat merasa puas (Meriyanti, 2023).

Berdasarkan tingkat pendidikannya, konsumen yang menjadi pelanggan Apotek Jetis Sukoharjo sebagian besar berlatar belakang pendidikan SMA/K sebesar 49,71%. Hal ini sesuai dengan kondisi sosial masyarakat di Kelurahan Jetis Sukoharjo. Pendidikan berpengaruh terhadap tingkat

kepuasan pasien. Pendidikan mempengaruhi daya tangkap seseorang terhadap informasi dan pengetahuan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka ada kecenderungan memiliki keinginan yang lebih untuk memenuhi kebutuhan kesehatannya (Meriyanti, 2023). Konsumen yang menjadi pelanggan Apotek Jetis Sukoharjo kebanyakan merupakan pegawai swasta/wiraswasta yaitu sebesar 48%. Pekerjaan ini sedikit banyak juga dapat berpengaruh terhadap penilaian kepuasan konsumen. Penelitian yang dilakukan Badriyah (2021) menyatakan bahwa jenis pekerjaan sebagian besar pasien apotek adalah pekerja swasta dan wiraswasta. Pekerjaan seseorang mempengaruhi aktivitas fisik yang dilakukan. Tingkat aktivitas fisik berpengaruh terhadap derajat kesehatan (Badriyah, 2021).

Berdasarkan kunjungannya, konsumen yang menjadi pelanggan Apotek Jetis Sukoharjo, 41,43 % berkunjung lebih dari 5 kali. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang diteliti sudah merasakan kinerja dan pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh Apotek Jetis Sukoharjo. Konsumen bukan merupakan pelanggan baru. Ismail (2018), menyatakan pasien yang berkunjung lebih dari 5 kali akan kembali lagi ke apotek lebih besar. Hubungan yang baik dan harmonis antara apotek dengan pelanggan (pasien) menjadi dasar pembelian ulang, mendorong menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan, dan meningkatkan promosi dari mulut ke mulut serta peningkatan laba (Badriyah, 2021).

Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan obat tanpa resep di Apotek Jetis Sukoharjo dari kelima dimensi kepuasan diperoleh persentase 84,74%. Konsumen

menyatakan sangat puas atas kinerja pelayanan obat tanpa resep yang diberikan oleh apotek. Tingkat kepuasan yang paling tinggi adalah pada dimensi jaminan dengan persentase 86,16%, diikuti dimensi berwujud (85,24%), dimensi empati (84,28%), dimensi kehandalan (83,55%) dan dimensi ketanggapan (84,48%). Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Jetis Sukoharjo dari lima dimensi kepuasan menyatakan sangat puas dengan persentase 84,74%. Persentase tertinggi yaitu pada dimensi jaminan (86,16%), dimensi *tangible* (85,24%), dimensi empati (84,28%), dimensi kehandalan (83,55%) dan dimensi ketanggapan (84,48%). Dimensi jaminan mendapatkan penilaian tertinggi dikarenakan apotek menjamin ketersediaan obat yang dibutuhkan oleh pasien. Konsumen atau pasien tidak perlu berpindah ke apotek lain untuk mendapatkan obat.

Tingkat kepuasan yang mendapatkan penilaian tinggi selanjutnya adalah pada dimensi berwujud. Pasien memberikan penilaian sangat puas khususnya pada pertanyaan nomor 4 yaitu pertanyaan nomor 4 yaitu apotek telah menyediakan fasilitas pendukung lengkap yaitu dengan menyediakannya tempat brosur obat untuk informasi obat dan tempat sampah sehingga kebersihan dan kenyamanan dapat terjaga. Oleh karena itu apotek tinggal merawat dan mempertahankannya karena itu merupakan salah satu aspek yang mendapatkan perhatian dari konsumen. Apotek perlu menjaga agar fasilitas tersebut berfungsi dengan baik sehingga konsumen merasa nyaman dalam menunggu antrian obat dan berada di apotek.

Pada dimensi ketanggapan, sekalipun konsumen memberikan penilaian sangat puas dengan persentase 84,48% namun ada beberapa catatan yang harus mendapatkan perhatian lebih dari Apotek Jetis Sukoharjo yaitu dalam memberikan informasi obat yang lebih mudah dimengerti dan dipahami oleh konsumen. Informasi yang tepat dan mudah dipahami akan sangat membantu konsumen dapat menjalankan instruksi pengobatan dengan tepat baik cara penggunaan obat, aturan pakai, dosis, lama penggunaan obat sehingga akan sangat membantu meningkatkan keberhasilan pengobatan yang dilakukan. Pada dimensi empati yang perlu mendapatkan perhatian dan peningkatan adalah pernyataan nomor 3 tentang sikap keramahan petugas dalam melayani konsumen. Petugas harus lebih bersikap ramah, sopan dan santun dalam melayani konsumen. Perlakuan yang baik dan humanis kepada konsumen akan meningkatkan kesukaan konsumen kepada

apotek dan berdampak pada tingginya loyalitas konsumen kepada apotek.

Dimensi yang mendapatkan penilaian paling rendah sekalipun masih dalam kategori sangat memuaskan adalah pada dimensi kehandalan. Pada dimensi ini yang mendapatkan sorotan paling besar adalah tentang kecepatan tenaga farmasi dalam melakukan transaksi pembelian dan pembayaran. Apotek telah menyediakan program aplikasi transaksi secara komputeris namun ketrampilan petugas terhadap penguasaan teknologi perlu ditingkatkan kembali. Penguasaan teknologi informasi ini akan dapat membantu memperkuat kecepatan pelayanan kepada konsumen. Apotek juga perlu meningkatkan kapasitas komputer yang dipergunakan dalam melayani konsumen.

Berdasarkan kelima dimensi kepuasan, tingkat kepuasan konsumen di Apotek Jetis Sukoharjo dalam kategori sangat puas. Meskipun demikian apotek tetap harus meningkatkan kinerjanya sehingga konsumen yang menjadi pelanggannya tidak berpindah kepada apotek yang lainnya. Apotek perlu melakukan perbaikan pada aspek dan dimensi yang masih dianggap rendah. Kepuasan pasien akan berpengaruh pada pertumbuhan dan perkembangan apotek dimasa mendatang.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap konsumen dan pelanggan, tingkat kepuasan konsumen atas kinerja pelayanan obat tanpa resep di Apotek Jetis Sukoharjo adalah sangat puas dengan persentase 84,74%.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad, A. D., Dirga, K, S. M., Adliani, N., & Sukrasno. (2019). Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame. *Jurnal Farmasi Malahayati*, 2(kepuasan konsumen), 86–98. ejournalmalahayati.ac.id › farmasi › article › download%0A
- Badriya, L. (2021). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Bareng Kota Malang*. 6.
- Destiyani, Nisa, N. A., Zaila M.A, T., & Agus Santoso, A. P. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Kinan Farma Mojosoongo Periode November-Desember Tahun 2021. *Media Farmasi Indonesia*, 17(1).
<https://doi.org/10.53359/mfi.v17i1.189>
- Isabella, N. U. R. A. . (2020). Gambaran Tingkat

- Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik Az-Zahra. *Jurnal Pharmascience*, 10(2), 223. <https://doi.org/10.20527/jps.v10i2.15107>
- Kemkes. (2009). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009*. 19(19), 19.
- Kemkes. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Kesehatan*, 39(1), 1–15. <http://dx.doi.org/10.1016/j.biochi.2015.03.025>
<http://dx.doi.org/10.1038/nature10402>
<http://dx.doi.org/10.1038/nature21059>
<http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/1268/1127>
<http://dx.doi.org/10.1038/nrmicro2577>
- Lestari, N. I. (2021). *Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek NH Farma Kecamatan Arut Selatan*.
- Lestari, N. I., Jaluari, oppy D. C., & Makani, M. (2022). Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek NH Farma Kecamatan Arut Selatan. *Jurnal Borneo Cendekia*, 6(2), 80–89.
- Magdalena, E., & pratiwi, D. (2016). Analisis Kepuasan Pasien Farmasi Rawat Jalan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus di Rumah Sakit Swasta X Jakarta). *Indonesian Journal of Nursing Health Science-Analysis Kepuasan Pasien Farmasi Rawat Jalan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Di Rumah Sakit Swasta X Jakarta)*, 1(1), 1.
- Meriyanti, M. (2023). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X Kota Bengkulu. *Journal Pharmacopoeia*, 2(1), 77–88. <https://doi.org/10.33088/jp.v2i1.355>
- Permenkes, R. no 73. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*. June.
- Samad, A. (2014). Examining the Impact of Perceived Service Quality Dimensions on Repurchase Intentions and Word Of Mouth: A Case from Software Industry of Pakistan. *IOSR Journal of Business and Management*, 16(1), 37–41. <https://doi.org/10.9790/487x-16133741>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Issue January).
- Umi, N. (2023). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Pajang Kabupaten Sukoharjo*. 7.