

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK ILHAM FARMA CIKAMPEK PERIODE 01 DESEMBER 2022-31 JANUARI 2023

Mohamad Ridwan Hidayat ^{*1}, Susi Andriani ², Agus Djamaludin ³

^{1 2 3} Program Studi D3 Farmasi, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Holistik

Korespondensi: Jl. Terusan Kapten Halim KM. 09, Pondok Salam - Purwakarta

Email: ridwanmohamad586@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang banyak dikunjungi oleh masyarakat. Dikarenakan apotek menjadi tempat rujukan pertama oleh masyarakat untuk berobat. Sebagian besar masyarakat memilih berkunjung ke apotek berdasarkan jarak tempuh yang dekat, harga obat, pelayanan cepat dan ramah, obat yang lengkap, dan mudah dijangkau dengan kendaraan umum. Salah satu jenis pelayanan kesehatan di apotek yaitu pelayanan kefarmasian. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukannya praktik kefarmasian oleh Tenaga kefarmasian.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Ilham Farma Cikampek. sehingga apotek dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, dimana data diambil dengan menggunakan kuisioner terhadap konsumen yang berkunjung atau membeli obat di apotek Ilham Farma Cikampek.

Hasil: Hasil dari penelitian ini memperoleh skor rata-rata pada dimensi kehandalan 86%, dimensi ketanggapan 91%, dimensi empati 93%, dan dimensi berwujud 89,55%. Hasil skor perolehan dari seluruh dimensi pada penelitian ini adalah 89,88%.

Simpulan: Simpulan yang didapatkan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang diberikan dalam pelayanan kefarmasian di apotek Ilham Farma Cikampek sangat baik yaitu memiliki rata-rata nilai keseluruhan sebesar (89,88%).

Kata Kunci : Apotek, pelayanan kefarmasian, kepuasan konsumen.

ABSTRACT

Background: Pharmacies are one of the health service facilities visited by many people. Because pharmacies are the first place of referral for people for treatment. Most people choose to visit pharmacies based on the short distance, price of medicines, fast and friendly service, complete range of medicines, and easy access by public transportation. One type of dispensary health service is pharmaceutical services. A pharmacy is a pharmaceutical service facility where pharmaceutical practice is carried out by pharmaceutical staff.

Objective: This research aims to determine the level of consumer satisfaction with pharmaceutical services at the Ilham Farma Cikampek pharmacy. so that pharmacies can improve the quality of their services.

Methods: This research is a qualitative descriptive study, where data is collected using questionnaires from consumers who visit or buy medicine at the Ilham Farma Cikampek pharmacy.

Result: The results of this research obtained an average score on the reliability dimension of 86%, the responsiveness dimension of 91%, the empathy dimension of 93%, and the

tangibility dimension of 89.55%. The score obtained from all dimensions in this study was 89.88%.

Conclusion: *The conclusions obtained show that the level of satisfaction provided in pharmaceutical services at the Ilham Farma Cikampek pharmacy is very good, namely having an overall average score of (89.88%).*

Keywords: *Pharmacy, pharmaceutical services, consumer satisfaction.*

PENDAHULUAN

Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang banyak dikunjungi oleh masyarakat. Dikarenakan apotek menjadi tempat rujukan pertama oleh masyarakat untuk berobat. Sebagian besar masyarakat memilih berkunjung ke apotek berdasarkan jarak tempuh yang dekat, harga obat, pelayanan cepat dan ramah, obat yang lengkap, dan mudah dijangkau dengan kendaraan umum [1]. Salah satu jenis pelayanan kesehatan diapotek yaitu pelayanan kefarmasian.

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukannya praktik kefarmasian oleh Tenaga kefarmasian. Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian[2].

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada konsumen yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan konsumen[3]. Selain itu juga diperlukan pelayanan yang berkualitas agar dapat memuaskan masyarakat sebagai konsumen. Mutu kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya yaitu dari obat kepada konsumen yang mengacu kepada pelayanan kefarmasian (*pharmatichal care*). Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan komperhensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup konsumen. sebagai konsekuensi perubahan orientasi tersebut, tenaga

kefarmasian dituntut untuk meningkatkan pengetahuan,

keterampilan dan mengubah prilaku agar dapat melakukan interaksi langsung dengan konsumen. Tenaga kefarmasian juga harus memahami dan menyadari kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication eror*) dalam proses pelayanan dan mengidentifikasi, mencegah, serta mengatasi masalah yang berkaitan dengan penggunaan obat (*drug related problems*).

Oleh sebab itu tenaga kefarmasian dalam menjalankan praktiknya harus sesuai dengan standar yang ada, tenaga kefarmasian juga harus bisa berkomunikasi dengan tenaga kesehatan lainnya dalam menetapkan terapi untuk mendukung penggunaan obat yang rasional[2].

Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas konsumen, sehingga semakin tinggi tingkat kepuasan semakin loyal konsumen[4].

METODE PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu yang digunakan untuk penelitian yaitu bulan Desember 2022 sampai dengan Januari 2023 dan penelitian dilakukan di Apotek Ilham Farma Cikampek.

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknis penelitian ini dilakukan di Apotek Ilham Farma dengan memberikan lembar kuisioner kepada konsumen atau pelanggan yang berkunjung ke apotek Ilham Farma.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah degeneralisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya^[5]. Sampel pada penelitian ini adalah konsumen Apotek Ilham Farma yang menerima pelayanan kefarmasian sebanyak 30 konsumen. Kriteria inklusi yang perlu dipenuhi oleh setiap konsumen yang diambil sebagai sampel :

- Konsumen atau pelanggan yang membeli obat di Apotek Ilham Farma
- Usia konsumen atau pelanggan diatas 16 tahun sampai 50 tahun
- Konsumen atau pelanggan bersedia menjadi responden dan bersedia mengisi kuisisioner
- Konsumen atau pelanggan yang dapat berkomunikasi, membaca, dan menulis.

Variabel dan Instrumen Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek. Instrumen dalam penelitian ini berupa lembar kuisisioner yang ditujukan kepada konsumen yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di apotek Ilham Farma.

Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen

Pengukuran tingkat kepuasan konsumen dilakukan dengan cara menghitung persentase masing – masing indikator pertanyaan (*Kehandalan, Ketanggapan, Emphaty, dan Berwujud*) dengan rumus :

$$\% = \frac{\text{jumlah skor perolehan}}{\text{jumlah skor maksimal}} \times 100$$

Range skala tingkat kepuasan konsumen:

- Sangat Puas 85-100%
- Puas 51-84 %
- Tidak puas < 50%

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Konsumen

Tabel 1. Distribusi konsumen berdasarkan Jenis Kelamin Di Apotek Ilham Farma

NO	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	13
2.	Perempuan	17
Total		30

Dari Tabel 1 diatas dapat diketahui bahwa dari 30 konsumen yang dijadikan sebagai responden atau sampel dalam penelitian saat berkunjung ke apotek Ilham Farma didominasi oleh konsumen dengan jenis kelamin perempuan.

Tabel 2. Distribusi konsumen berdasarkan umur di Apotek Ilham Farma

No	Umur	Jumlah
1.	16-25	15
2.	26-35	10
3.	36-45	3
4.	46-50	2
Total		30

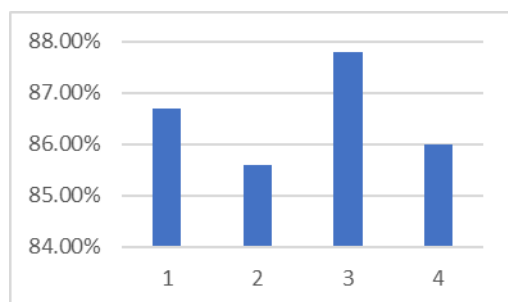
Dari tabel 2 diatas dapat diketahui bahwa dari 30 orang yang diambil sebagai responden atau sampel penelitian saat berkunjung ke Apotek Ilham Farma serta bersedia mengisi kuisisioner untuk memberikan penilaian dan tanggapan tentang kepuasan konsumen dalam pelayanan kefarmasian berdasarkan umur, dari data tersebut rentang umur yang paling banyak sebagai responden adalah dari umur 16 sampai 25 tahun, hal ini dikarenakan pada rentang umur tersebut lebih banyak memiliki waktu luang sehingga bersedia menjadi responden dan mengisi kuisisioner.

Tabel 3. Distribusi Konsumen Berdasarkan jenis pekerjaan

No	Jenis pekerjaan	Jumlah
1.	Ibu Rumah Tangga	5
2.	Pelajar	5
3.	Wirausaha	9
4.	Lainnya	11
Total		30

Dari Tabel 3 diatas dapat diketahui bahwa dari 30 orang konsumen yang berkunjung ke Apotek Ilham Farma pada saat dilakukannya penelitian dan bersedia menjadi responden penelitian berdasarkan jenis pekerjaan. Dari data tersebut jenis pekerjaan yang mendominasi sebagai responden adalah wirausaha dan lainnya, hal ini dikarenakan pekerjaan yang dilakukan pada waktu sore hari sehingga memiliki waktu senggang pada pagi hari menjelang siang.

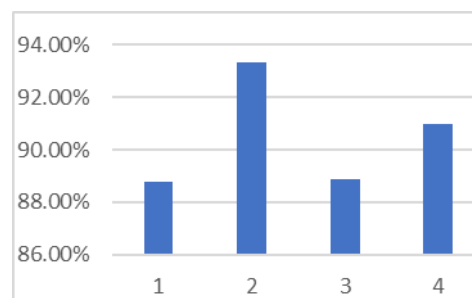
Tabel 4. Diagram Balok Dimensi Kehandalan



Keterangan :

1. Petugas memberikan informasi tentang nama obat
2. Petugas memberikan informasi tentang dosis obat
3. Petugas memberikan informasi tentang cara pemakaian obat
4. Petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat

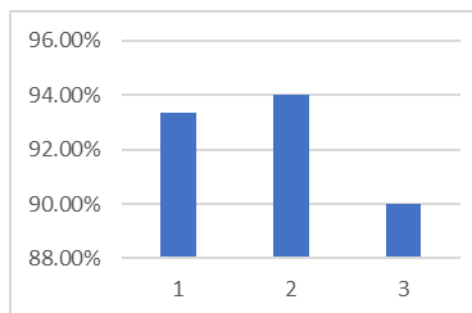
Tabel 5. Diagram Batang Dimensi Ketanggapan Terhadap Kepuasan Konsumen



Keterangan :

1. Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani konsumen
2. Petugas memberi informasi obat secara tertulis jika konsumen kurang paham
3. Setiap keluhan konsumen diatasi dengan cepat
4. Informasi yang diberikan akurat

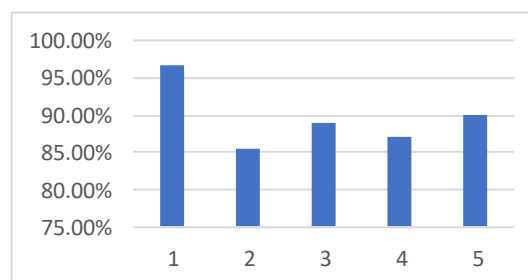
Tabel 6. Diagram Batang Dimensi Empati



Keterangan :

1. Petugas diapotek memakai pakaian yang rapih
2. Petugas bersikap ramah dan sopan
3. Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua konsumen

Tabel 7. Diagram Batang Dimensi Berwujud



Keterangan :

1. Ruang apotek bersih dan nyaman
2. Tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat
3. Tersedianya ruang tunggu yang nyaman
4. Tersedianya area parkir yang luas
5. Tersedianya tanda pengenal apotek yang jelas

PEMBAHASAN

Menurut diagram tingkat kepuasan konsumen pada dimensi kehandalan diperoleh rata-rata sangat puas dengan persentase maksimal 87,8% pada kepuasan petugas memberikan informasi tentang cara pemakaian obat. Hal ini dikarenakan petugas memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami oleh konsumen, sehingga memudahkan konsumen untuk memahami hal yang disampaikan oleh petugas.

Menurut diagram tingkat kepuasan konsumen pada dimensi ketanggapan diperoleh rata-rata sangat puas dengan mendapat persentase maksimal 93,33% pada kepuasan petugas memberikan informasi secara tertulis jika konsumen kurang paham. Hal ini dikarenakan konsumen sering lupa aturan pemakaian obat yang dikonsumsi dan fungsi dari obat yang dibeli.

Menurut diagram batang tingkat kepuasan konsumen pada dimensi empati diperoleh rata-rata sangat puas dengan persentase maksimal 94% pada kepuasan

petugas bersikap ramah dan sopan. Hal ini dikarenakan sikap petugas cukup berpengaruh terhadap perasaan konsumen sehingga memungkinkan konsumen untuk datang kembali.

Menurut diagram tingkat kepuasan konsumen pada dimensi berwujud diperoleh rata-rata sangat puas dengan persentase maksimal 96,6% pada kepuasan ruang apotek yang bersih dan nyaman. Hal ini dikarenakan apotek menjadi tempat kegiatan pelayanan kefarmasian sehingga kebersihan dan kenyamanan dimaksimalkan agar konsumen lebih puas.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa konsumen atau masyarakat yang berkunjung dan membeli obat ke apotek Ilham Farma Cikampek merasa sangat puas atas pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas Apotek Ilham Farma.

Persentase masing-masing dimensi tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Ilham Farma adalah sebagai berikut : dimensi kehandalan 86% (sangat puas), dimensi ketanggapan 91% (sangat puas) dimensi empati 93% (sangat puas) dan dimensi berwujud 89,55% (sangat puas).

REFERENSI

1. Supardi, S., Handayani, R. S., & Notosiswoyo, M. (2009). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Konsumen Rawat Jalan Dan Rawat Inap Di Puskesmas (Analisa Data Skrt 2004). *Buletin Penelitian Kesehatan*, 36(3).
2. Permenkes RI, No 73 (2016). Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek.
3. Departemen Kesehatan Ri. (2017). Sterkwerkende Geneesmiddelen Ordonnantie , Staatsblad 1949:419); *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Apotik*, 1–36.
4. Putri, F., & Ikawangi, L. O. N. (2017). Analisis Kepuasan Konsumen Bpjs Rawat Jalan Dengan Metode Servqual, Csi, Dan Ipa Di Klinik Dr. M. Suherman. *Jurnal Kesehatan*, 5(2), 106–115.
5. Noerani, I. A., & Sugiyono, S. (2016) Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Dan Hargaterhadap Kepuasan Pelanggan Jne Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (Jirm)* 5(5).