GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK GIRI HUSADA PURWANTORO

Dewi Weni Sari¹⁾, Sri Wardani²⁾

D3 Farmasi Politeknik Indonusa Surakarta
Jl. Palem No. 8, Jati, Cemani, Sukoharjo, Surakarta
Email: ²sriwardani1973@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pasien akan menjadi tolak ukur untuk menilai pelayanan profesional dari kualitas pelayanan kefarmasian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Giri Husada Purwanto Kecamatan Purwanto Kabupaten Wonogiri berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, reliabilitas, daya tangkap, jaminan, dan empati. Metode penelitian yang digunakan adalah "survey deskriptif" dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 100 responden. Data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh dari hasil kuesioner responden. Data yang diperoleh dari kuesioner dihitung persentase rata-rata kepuasan dan dikategorikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan diperoleh hasil sebagai berikut, pada dimensi fisik kategori puas (78%), dimensi kehandalan berada pada kategori sangat puas (80,46%), dimensi daya tangkap adalah dalam kategori puas (78,73%), dimensi jaminan dalam kategori sangat puas (87%), dimensi empati dalam kategori puas (77,86%). Rata-rata dari kelima dimensi tersebut diperoleh persentase sebesar 80,41% dengan kategori sangat puas

Kata kunci: kepuasan konsumen, kefarmasian, pelayanan kefarmasian

PENDAHULUAN

Apotek adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan dalam membantu mewujudkan tercapainya derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat, dan sebagai salah satu tempat pengabdian dan praktek profesi apoteker dalam melaksanakan pekerjaan kefarmasian (Hartini & Sulasmono, 2006).

Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kersionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien. Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi pada pasien Bertawati (2013).

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan

yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan Kotler (2000). Terdapat lima dimensi pokok untuk menentukan kualitas atau mutu pelayanan yang dikenal dengan metode SERVQUAL (*Service Quality*) yang terdiri dari:

1. Kehandalan

Merupakan kemampuan tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan resep yang sesuai dengan harapan pasien.

2. Ketanggapan

Merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis yaitu kecepatan tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan resep meliputi lama waktu tunggu pasien, penanganan keluhan pasien sampai pelayanan pada pemberian obat.

3. Jaminan

Merupakan dimensi kualitas yang berhubungan dengan kompetensi tenaga kefarmasian dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada pasien.

4. Empati

Merupakan suatu kemampuan emosional tenaga kefarmasian untuk mengerti, menolong dan merasakan apa yang dirasakan pasien.

5. Bukti Fisik

Merupakan sarana fisik yang dapat dilihat atau dirasakan pasien terkait pelayanan yang dapat dibandingkan dengan harapan

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian yang merupakan tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Departemen Kesehatan RI, 2016). Tujuan dari penelitian yang dilakukan ini adalah untuk mengetahui seberapa tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Giri Husada Purwantoro.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini telah dilakukan di Apotek Giri Husada Purwantoro dengan alamat jl raya Purwantoro Wonogiri pada bulan Desember tahun 2021 sampai dengan bulan Maret tahun 2022. Penelitian ini menggunakan jenis metode "Survei Deskriptif" dengan mengambil sampel dari dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data

Penelitian survei ialah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut Riduwan (2006). Penelitian deskriptif yaitu suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang Nazir (2013)

Populasi yaitu keseluruhan objek penelitian ataupun objek yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah sejumlah orang yang datang ke Apotek Giri Husada Purwantoro yang telah berumur 18 hingga 60 tahun yang membeli obat.

Pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin, berikut ini rumus yang dipergunakan:

$$n = \frac{N}{1+N(d^2)}$$

Keterangan:

n : besar sampel

N : besar populasi

Dengan rata-rata per hari jumlah konsumen = 50 orang

Dalam 1 bulan hari efektif buka = 25

hari

d : derajat penyimpangan/tingkat kesalahan 10% (0,1)

$$n = \frac{N}{1+N(d^2)} \quad n = \frac{1250}{13,5}$$

$$n = \frac{1250}{1+1250(0,01^2)} \quad n = 92,5$$

di bulatkan 93

$$n = \frac{1250}{1+1250(0,01)}$$

$$n = \frac{1250}{1+12,5}$$

Dari perhitungan di atas didapatkan jumlah sampel minimal sebanyak 93 responden

Kriteria eksklusi sampel subyek pada penelitian ini adalah konsumen yang hanya mengantar seorang yang membeli yang datang ke apotek Giri Husada Purwantoro

Penelitian ini menggunakan instrument berupa kuesioner. Alat yang digunakan dalam penelitian ini berupa kertas pertanyaan atau pernyataan yang diisi oleh responden.

Untuk mengetahui hasil dari skala likert ini adalah dengan menggunakan analisis interval. Sehingga dapat dihitung dalam bentuk kuantitatif, jawaban-jawaban dari responden tersebut dapat diberi bobot nilai atau skor likert seperti dibawah ini:

SP = Sangat Puas nilai 5

P = Puas nilai 4

CP = Cukup Puas nilai 3

TP = Tidak Puas nilai 2

STP = Sangat Tidak Puas nilai 1

$$\text{Rumus Interval: } I = \frac{\text{Jumlah responden}}{\text{Jumlah skor likert}}$$

Pada penelitan ini digunakan responden sebanyak 100 orang, maka dapat dihitung sebagai berikut:

$$I = \frac{\text{Jumlah responden}}{\text{Jumlah skor likert}}$$

$$I = \frac{100}{5}$$

$$I = 20$$

Jadi interval atau rentang jarak dari yang terendah 0% hingga tertinggi 100% adalah 20 dengan skala penilaian sebagai berikut:

Interval Penilaian

a. Sangat Tidak puas : 0% – 20%

b. Tidak Puas : 21% – 40%

c. Cukup Puas : 41% – 60%

d. Puas : 61% – 80%

e. Sangat Puas : 81% – 100%

Rumus Index Kepuasan (%)

$$\text{Kepuasan (\%)} = \frac{\Sigma \text{ skor perolehan}}{\Sigma \text{ skor maksimum}} \times 100\%$$

Keterangan:

Σ Skor perolehan : total dari seluruh jawaban responden pada setiap item pertanyaan

Σ Skor maksimum : nilai skala likert tertinggi x jumlah responden $5 \times 100 = 500$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden dengan memberikan kuesioner yang terdiri dari 18 pertanyaan yang sudah dinyatakan valid dan reliabel.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah/Orang	Presentase %
1	Laki-laki	42	42
2	Perempuan	58	58
3	Jumlah	100	100

Berdasarkan Tabel 1. dari 100 responden diperoleh jumlah jenis kelamin, laki-laki 42% perempuan 58%.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah/Orang	Presentase %
1	Pegawai Negeri Sipil	8	8
2	Pegawai BUMD/ BUMN	5	5
3	Pegawai Swasta	51	51
4	Lain-lain	36	36
	Jumlah	100	100

Berdasarkan Tabel 2. dari 100 responden diperoleh jumlah pegawai swasta 51% dikarenakan rata-rata penduduk di kecamatan Purwantoro adalah pegawai swasta

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah/Orang	Presentase %
1	SD	19	19
2	SLTP	22	22
3	SLTA	41	41
4	SARJANA	18	18
	Jumlah	100	100

Berdasarkan Tabel 3. dari 100 responden diperoleh jumlah SLTA 41% dikarenakan rata-

rata penduduk di kecamatan Purwantoro adalah lulusan SLTA.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah/Orang	Presentase %
1	18- 25	18	18
2	26- 35	21	21
3	36- 45	28	28
4	46- 60	33	33
	Jumlah	100	100

Berdasarkan Tabel 4. dari 100 responden diperoleh jumlah, 46-60 tahun sebanyak 33% dikarenakan di usia tersebut orang sudah mulai sakit-sakitan, sehingga harus segera membeli obat.

Tabel 5. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Giri Husada Purwantoro.

No.	Pernyataan	Hasil %
A	Bukti Fisik	
1	Kebersihan apotek dan sekitarnya	64,00
2	Petugas di apotek selalu berpenampilan bersih dan rapi	81,60
3	Tersedianya sumber informasi kesehatan(poster, brosur)	79,40
4	Tersedianya obat yang lengkap	87,00
	RATA-RATA	78,00

Berdasarkan Tabel 5. dari 100 responden yang diteliti pada dimensi bukti fisik ini dapat dilihat dari perolehan skor, kebersihan apotek mendapatkan nilai 64%, ini merupakan perolehan terendah.

Tabel 6. Presentase Dimensi Kehandalan

No.	Pernyataan	Hasil %
B	Kehandalan	
1	Petugas memberikan informasi terkait nama kandungan, jumlah dan dosis obat pada pasien	79,40
2	Petugas memberikan informasi terkait cara penggunaan obat pada pasien	82,60
3	Petugas memberikan informasi terkait aturan pakai obat yang jelas pada pasien	82,00
4	Petugas memberikan informasi	79,60

	tentang efek samping obat pada pasien	
5	Petugas menjelaskan informasi obat dengan bahasa yang dimengerti dan jelas	78,80
6	Petugas memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menceritakan keluhan kesahnyanya	80,40
RATA-RATA		80,46

Dari rata-rata presentase dimensi kehandalan memiliki skor perolehan 80,46% dengan kategori puas.

Tabel 7. Presentase Dimensi Ketanggapan

No.	Pernyataan	Hasil %
C Ketanggapan		
1	Petugas selalu siap melayani konsumen dengan baik	76,80
2	Petugas mendengarkan keluhan konsumen dengan sabar	78,80
3	Petugas menanggapi pertanyaan konsumen dengan baik	80,60
RATA-RATA		78,73

Dari rata-rata presentase dimensi ketanggapan memiliki skor perolehan 78,73% dengan kategori puas. Kepuasan tertinggi pada pernyataan petugas apotek menanggapi pertanyaan konsumen.

Tabel 8. Presentase Dimensi Jaminan

No.	Pernyataan	Hasil %
D Jaminan		
1	Obat yang diterima pasien dalam kondisi baik dan benar	86,80
2	Petugas mempunyai pengetahuan dan ketrampilan yang baik dalam pekerjaannya	87,20
RATA-RATA		87,00

Dari rata-rata presentase dimensi jaminan memiliki skor perolehan 87% dengan kategori sangat puas. Skor tertinggi ada pada dimensi ini, dikarenakan Apotek Giri Husada mengambil obat pada distributor yang resmi dan bisa dipertanggungjawabkan.

Tabel 9. Presentase Dimensi Empati

No.	Pernyataan	Hasil %
-----	------------	---------

E Empati		
1	Petugas memberikan perhatian yang sangat tulus kepada konsumen	76,00
2	Petugas mendengarkan pertanyaan dan keluhan konsumen dengan sabar	76,80
3	Petugas ramah dan sopan melayani keperluan konsumen	80,80
RATA-RATA		77,86

Dari rata-rata presentase dimensi empati memiliki skor perolehan 77,86% dengan kategori puas.

KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Apotek Giri Husada Purwantoro bisa diketahui tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi kehandalan adalah 80,46% dengan kategori puas, dimensi ketanggapan 78,73% dengan kategori puas, dimensi jaminan 87% dengan kategori sangat puas, dimensi empati 77,86% dengan kategori puas dan dimensi bukti fisik 78% dengan kategori puas. Dari lima dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat diketahui bahwa presentase rata-ratanya adalah 80,38% dengan kategori sangat puas. Kepuasan tertinggi pada dimensi jaminan yaitu 87%.

b. Saran

Agar pihak Apotek Giri Husada Purwantoro lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada dan selalu mengikuti perkembangan tingkat kepuasan konsumen dengan cara melakukan survei pasar atau penelitian tentang kepuasan konsumen dan saling membandingkan jasa yang dihasilkan sehingga dengan demikian pelayanan yang kurang memuaskan konsumen dapat dihindari dan diperbaiki. Memberikan pelatihan kepada karyawan sehingga dapat meningkatkan kinerjanya dan mampu melayani dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahaditomo, (2004). *Standar Kompetensi Farmasis Indonesia*, Jakarta ISFI.
- Aprilia, E, H., (2008). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen*. (Skripsi), Fakultas Farmasi. Universitas Muhammadiyah Surakarta: Surakarta.

- Depkes RI. (2004). *Keputusan Menteri Kesehatan RI Tahun 2004 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta. Depkes RI.
- Depkes RI. (2009). *Peraturan Pemerintah No 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta. Depkes RI.
- Depkes RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan RI Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta (Depkes RI).
- Harianto. (2005). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University.
- Hartini, Y.S., & Sulasmono. (2006). *APOTEK: Ulasan Beserta Naskah Peraturan Perundang-Undangan terkait Apotek*. Yogyakarta. Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta
- Kepmenkes 1027. (2004). *KepmenKes no 1027 tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta. Depkes RI.
- Kotler. (2000). *Marketing Management. Edisi Milenium*, Prentice Hall Intl, Inc New Jersey.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Nazir, M. (2013). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Nisa', Z., Sugihantoro, H., Syahrir, A., & Wijaya, D. (2021). Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan. *Journal of Islamic Pharmacy*, 6(1), 52–65. <https://doi.org/10.18860/jip.v6i1.11273>
- Permenkes no 73 tahun 2016. Depkes RI *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasiandi Apotek*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Pohan. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan penerapan*, Jakarta: EGC.
- Riduwan, A. (2006). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*.
- Sugiyono. (2010). *Metode penelitian Bisnis* (Issue Bandung. Alfabeta.).
- Sugiyono. (2014). *Skala Likert Penghitungan Prosentase dan Interval*. Bandung: Alfabeta.
- Umar, A. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Apotek X Desa Pattimang Kecamatan Malangke Luwu Utara. *Jurnal Kesehatan Luwu Raya*, 07, 22–27.
- UUD. (1945). *Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat 1 tentang Hak Asasi Manusia*. Jakarta.