



**GAMBARAN PELAYANAN KEFARMASIAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
APOTEK PURI MEDIKA DI KECAMATAN BUAYAN KOTA KEBUMEN**
**OVERVIEW OF PHARMACEUTICAL SERVICES AND CUSTOMER SATISFACTION
OF PURI MEDIKA PHARMACY**

Lisa Felia¹, Chondrosuro Miyarso^{2*}, Rafila Intiyani³

ARTICLE INFO

Submitted: 29-11-2021

Revised: 03-11-2021

Accepted: 04-12-2021

^{1,2,3}Program Studi Farmasi Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Gombong.

* Corresponding author

Chondrosuro Miyarso

Email:

chondrosuromiyarso@unimugo.ac.id

ABSTRAK

Standar pelayanan kefarmasian merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai acuan bagi para tenaga kefarmasian dalam penyelenggaraan berbagai pelayanan kefarmasian. Dalam pelayanan kefarmasian kepuasan menjadi bagian yang sangat penting karena kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan Kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran pelayanan dan kepuasan konsumen dalam menerima pelayanan obat yang diberikan oleh petugas Apotek Puri Medika. Penelitian ini menggunakan metode observasional deskriptif. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner, jumlah responden 78 orang dengan *purposive sampling* Penelitian ini menunjukkan bahwa dengan uraian nilai TCR (Tingkat Capaian Responden) tertinggi yaitu dimensi bukti langsung yaitu 83% (sangat puas), dimensi kehandalan 79,4% (puas), dimensi empati 78,2 (puas), dimensi jaminan 77% (puas, dan dimensi ketanggapan 75% (puas). Sehingga dapat disimpulkan bahwa gambaran pelayanan kefarmasian di Apotek Puri Medika mendapatkan kepuasan konsumen di Apotek Puri Medika menurut lima dimensi mendapatkan kategori puas dengan skor nilai 78,6%.

Key words: Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan Konsumen, Apotek.

ABSTRACT

Pharmaceutical service standards are benchmarks used as a reference for pharmaceutical personnel in organizing various pharmaceutical services. In pharmaceutical services satisfaction becomes a very important part because patient satisfaction cannot be separated from the quality of health services. The Purpose of the research is description of service and satisfaction of consumers in receiving drug services provided by Puri Medika Pharmacy. Descriptive observational research. This research instrument uses questionnaires, the number of respondents 78 people with *purposive sampling*. This study with the description of the highest Respondent Achievement Level value is the direct evidence dimension which is 83% (very satisfied), reliability dimension 79.4% (satisfied), empathy dimension 78.2 (satisfied), guarantee dimension 77% (satisfied, and response dimension 75% (satisfied). An overview of pharmaceutical services at Puri Medika Pharmacy gets consumer satisfaction at Puri Medika Pharmacy according to five dimensions getting a satisfied category with a score of 78.6%.

Key words: *Pharmaceutical Services, Consumer Satisfaction, Pharmacy*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan langsung yang memiliki tanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan sediaan farmasi yang bertujuan untuk memperbaiki mutu kehidupan pasien (Kemenkes, 2016). Kualitas pelayanan yang sesuai standar tentunya merupakan pelayanan yang memberikan pengaruh baik terhadap pasien, tenaga kesehatan maupun apotek yang bersangkutan (Zulfi, 2018). Dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen indikator yang dapat digunakan yaitu dengan mengevaluasi kualitas pelayanan di apotek (Narendra, 2017). Kepuasan menjadi salah satu tolak ukur penilaian seseorang, dalam merasakan hasil dari kualitas yang diberikan (Silalahi, 2019). Cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diperlukan yaitu mengevaluasi tingkat kepuasan pasien. Terdapat lima dimensi digunakan untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien. Kelima dimensi tersebut meliputi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *confidence* (keyakinan), *emphaty* (empati), dan *tangible* (bukti langsung) (Novaryatiin et al., 2018).

2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian observasional deskriptif. Dalam penelitian ini dilakukan dengan pengisian kuesioner yang berikan ke konsumen yang datang dan memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi di Apotek Puri Medika Kecamatan Buayan Kota Kebumen. Sampel yang akan diambil yaitu 78 pelanggan. Ada beberapa kriteria sampel sebagai berikut :

- a. Kriteria inklusi :
 - a. Minimal berusia 18 tahun
 - b. Pasien yang menyatakan bersedia menjawab kuesioner
 - c. Pasien yang mampu berkomunikasi
- b. Kriteria eksklusi
 - a. Kuesioner yang tidak diisi lengkap
 - b. Karyawan dan keluarga karyawan Apotek Puri Medika

Definisi operasional adalah suatu definisi yang mendasarkan pada karakteristik yang akan diobservasi dari apa yang didefinisikan. Definisi operasional yang terdapat pada penelitian ini meliputi: *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *confidence* (keyakinan), *emphaty* (empati), dan *tangible* (bukti langsung).

Analisa data dilakukan secara deskriptif. Hasil dari analisa akan disajikan dengan bentuk tabel dan menggunakan *Skala Likert* yaitu dengan menggunakan graduasi tingkat penilaian yaitu, sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas dan tidak puas.

$$TCR = \frac{\text{Rata-rata skor}}{\text{Skor maksimum}} \times 100\%$$

Keterangan:

TCR = Tingkat Capaian Responden

Hasil yang didapatkan dapat diinterpretasikan dengan prosentase sebagai berikut :

1. Sangat Puas = 81% - 100%
2. Puas = 61% - 80%
3. Cukup Puas = 41% - 60%
4. Kurang puas = 21% - 40%
5. Tidak puas = 0% - 20%

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik sampel Penelitian

Pada penelitian ini didominasi oleh responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 71,8% dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebesar 28,2% seperti pada [Tabel 1](#).

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Laki-laki	22	28,2
2.	Perempuan	56	71,8
	Total	78	100,0

Pada [Tabel 2](#) menunjukkan bahwa mayoritas responden yang datang berkunjung yaitu pada rentang umur 18-25 tahun sebanyak 47,4% dan pada rentang umur 55-60 tidak ada yang berkunjung.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Umur	Frekuensi	Presentase (%)
1.	18-25	37	47,4
2.	26-35	22	28,2
3.	36-45	10	12,8
4.	45-55	9	11,5
5.	56-60	-	-
Total		78	100,0

Pada [Tabel 3](#) memperlihatkan bahwa mayoritas responden yang datang membeli di apotek Puri Medika dengan swamedikasi sebanyak 78 yang berarti sebanyak 100%, dan yang memakai resep tidak ada.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Swamedikasi/Resep

No	Swamedikasi/ Resep	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Resep	-	-
2.	Swamedikasi	78	100,0
Total		78	100,0

Pada penelitian ini pengunjung terbanyak yang datang belum memiliki pekerjaan atau tidak bekerja sebanyak 34 responden yaitu sebesar 43,6% ([Tabel 4](#)) dan responden yang berkunjung tersedikit yaitu dengan pekerjaan PNS berjumlah 3 sebanyak 3,8%.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Belum/Tidak Bekerja	34	43,6
2.	Buruh	16	20,5
3.	Swasta	17	21,8
4.	Wiraswasta	8	10,3
5.	PNS	3	3,8
Total		78	100,0

Pada penelitian ini responden yang berkunjung mayoritas pendidikan terakhirnya tingkat SMA sebanyak 46,2% yang berjumlah 36 responden, selanjutnya tingkat SMP sebanyak 28,2% berjumlah 22 responden, tidak tamat/SD sebanyak 16,7% berjumlah 13, S1 sebanyak 7,7% berjumlah 6 responden, dan yang paling sedikit berkunjung pendidikan terakhirnya yaitu D3 sebanyak 3,8% berjumlah 1 responden ([Tabel 5](#)).

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Tidak Tamat/SD	13	16,7
2.	SMP/MTS	22	28,2
3.	SMA/SMK/MA	36	46,2
4.	D3	1	1,3
5.	S1	6	7,7
Total		78	100,0

Gambaran Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen

Gambaran pelayanan kefarmasian dan kepuasan konsumen di apotek Puri Medika dinilai dengan lima dimensi yang meliputi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *confidence* (keyakinan), *emphaty* (empati), dan *tangible* (bukti langsung).

[Tabel 6](#) menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan konsumen berdasarkan lima dimensi mendapatkan kategori puas dengan nilai tingkat capaian responden 78,6%. Dengan uraian nilai TCR tertinggi yaitu dimensi bukti langsung yaitu 83% dengan kategori sangat puas, selanjutnya dimensi kehandalan 79,4% dengan kategori puas, dimensi empati 78,2

dengan kategoripuas, dimensi jaminan 77% dengan kategori puas, dan terakhir dimensi ketanggapan 75% dengan kategori puas.

Tabel 6. Hasil Kepuasan Menurut 5 Dimensi

No	Pernyataan	TCR (%)	Keterangan
1.	Dimensi Kehandalan	79,4	Puas
2.	Dimensi Ketanggapan	75	Puas
3.	Dimensi Empati	78,2	Puas
4.	Dimensi Jaminan	77	Puas
5.	Dimensi Bukti Langsung	83	Sangat Puas
	Rata-rata	78,6	Puas

Hasil penelitian dimensi kehandalan (*reliability*) ini memiliki rata-rata nilai kepuasan yang lebih baik daripada yang dilakukan (Wibowo, 2018) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di apotek ary farma karanganyar tahun 2017 dimana dimensi kehandalan didapatkan nilai rata-rata 69,80% dan hasil rata-rata kehandalan pada penelitian ini yaitu 79,40 namun sama-sama dalam kategori puas.

Pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) responden sudah merasa puas dimana nilai rata-rata yang didapatkan yaitu 75%. merasakan kejenuhan yang diakibatkan karena terlalu lama menunggu. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek menyatakan dispensing tersiri dari penyiapan, penyerahan dan pemberian informasi obat, apabila petugas memberikan pelayanan dengan cepat maka pasien tidak terlalu lama mnunggu yang dapat menyebabkan kejenuhan.

Hasil dimensi ketanggapan (*responsiveness*) pada penelitian ini memiliki nilai 75% yang sedikit lebih baik dari penelitian yang dilakukan (Wibowo, 2018) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di apotek ary farma karanganyar tahun 2017 dimana dimensi ketanggapan hasil rata-ratanya yaitu 72,59% dan sama-sama sudah dalam kategori puas.

Dimensi empati menunjukkan bahwa penelitian ini memiliki kepuasan nilai rata-rata 78,2% yang nilainya sedikit lebih baik dari yang dilakukan Wibowo (2018) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di apotek ary farma karanganyar tahun 2017 yaitu 74,65% , dan kepuasan pada dimensi empati keduanya sudah dalam kategori puas. Dari rata-rata yang diperoleh dari dimensi empati menunjukkan bahwa semakin tinggi empati yang diberikan bahwa maka akan semakin tinggi kepuasan pasien.

Hasil rata-rata dari dimensi jaminan (*Assurance*) yang mendapat nilai TCR 77% yang berarti responden sudah merasa puas dengan pelayanan kefarmasian yang sudah diberikan. Hal ini karena terlihat petugas apotek mempunyai pengetahuan dan ketrampilan yang baik, petugas dalam memberikan pelayanan mengenai informasi obat mudah di mengerti oleh pengunjung. Memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang baik dalam memberikan informasi obat juga sangat membantu petugas dalam meyakinkan pasien dalam setiap memberikan informasi obat, karena dengan pengetahuan yang luas petugas dapat menyampaikan informasi dengan penuh percaya diri sehingga dapat menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pasiendengan baik sehingga mampu menciptakan rasa percaya diri pasien terhadap petugas (Muharni, 2015).

Dimensi bukti langsung (*tangibles*) pada penelitian mendapat kategori sangat puas dengan nilai 83,6% memiliki rata-rata kepuasan yang lebih baik daripada penelotian yang dilakukan (Wibowo, 2018) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di apotek ary farma karanganyar tahun 2017 dimana nilai yang didapatkan yaitu 73,40% yang masuk dalam kategori puas.

Hasil penelitian rata-rata menurut lima dimensi mendapatkan kategori puas yaitu sama dengan penelitian yang dilakukan (Wibowo, 2018) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di apotek ary farma karanganyar tahun 2017 dengan nilai 72,88% dan penelitian ini lebih baik skor nilainya yaitu 78,6%.

4. KESIMPULAN

Gambaran pelayanan kefarmasian dan kepuasan konsumen di Apotek Puri Medika menurut lima dimensi mendapatkan kategori puas dengan skor nilai 78,6% dengan uraian dimensi bukti langsung yaitu 83% dengan kategori sangat puas, selanjutnya dimensi kehandalan 79,4% dengan kategori puas, dimensi empati 78,2 dengan kategori puas, dimensi jaminan 77% dengan kategori puas, dan terakhir dimensi ketanggapan 75% dengan kategori puas.

5. UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih disampaikan kepada Owner dan Apoteker Penanggung Jawab Apotek Puri Medika yang telah memberikan izin penelitian serta memberikan akses pengambilan data untuk kepentingan penelitian ini.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad, A. D., & Adliani, N. (2019). Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sukarame. *Jurnal Farmasi Malahayati*, 2(1), 86–98.
- Chusna, N., Fetriana, T., & Adawiyah, R. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya. *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(2), 89–92.
- Depkes, R. (2014). *Peraturan Mntri Kesehatan Republik Indonesia No.35 Tahun 2014 Tentang Standar pelayanan Kefarmasian di Apotek* (Vol. 2008, pp. 1–22).
- Dominica, D. dkk. (2016). Pengaruh Kehadiran Apoteker Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek di Kota Padang. *Jurnal Sains Farmasi Dan Klinis*, 3(1), 99–107.
- Fatonah, S., & Awatara, I. G. P. D. (2019). Strategi Meningkatkan Loyalitas Dengan Memperhatikan Kepuasan Konsumen Obat Melalui Cooperorate Image Pada Apotek Di Surakarta. *JTBI :Jurnal Bisnis, Teori Dan Implementasi*, 10(1), 99–107.
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *PROFESI*, 14(1), 42–48.
- Helni. (2015). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek di Kota Medan. *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora*, 17(51), 01–16.
- Hutabarat, L. T. dkk. (2016). Pengembangan Alat Ukur Kepuasan Terhadap Kualitas Layanan Jasa ATKP
- Kemendes, R. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan RI No.73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. In *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.73 Tahun 2016* (pp. 1–29).
- Narendra, M. P. dkk. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung. *Kartika-Jurnal Ilmiah Farmasi*, 5(1), 31–37.
- Novaryatiin, S., Ardhany, S. D., & Aliyah, S. (2018). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Krfarmasian Di RSUD Dr. MURJANI SAMPIT*. 1(1), 22–26.
- Sleman Yogyakarta. *Majalah Farmaseutik*, 12(2), 412–430.
- Wibowo, T. A. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Ary Farma Karanganyar Tahun 2017. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 1(1), 1–16.
- Yulia, P. R., Baga, L. M., & Djohar, S. (2016). Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek Dan Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian Yang Berlaku (Studi Kasus Di Kota Depok). *Jurnal.Ipb.Ac.Id*, 2(3), 312–322. <https://doi.org/10.17358/JABM.2.3.312>
- Yuniar, Y., & Handayani, R. S. (2016). Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 6(1), 39–48.
- Zulfi, L. E. N. dkk. (2018). GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI BORNEO BANJARMASIN. *AKFAR ISFI Banjarmasin*, 1(1), 1–7.