

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN DI  
APOTEK “X” DI WILAYAH KELURAHAN BUNULREJO,  
KECAMATAN BLIMBING, KOTA MALANG**

**ARTIKEL ILMIAH**

**OLEH**

**RINA ANGRANI**

**NIM 15.126**



**AKADEMI FARMASI PUTRA INDONESIA MALANG**

**AGUSTUS 2018**

**ARTIKEL ILMIAH**

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN DI  
APOTEK "X" DI WILAYAH KELURAHAN BUNULREJO, KECAMATAN  
BLIMBING, KOTA MALANG**



**RINA ANGRANI**

**NIM 15.126**

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipublikasikan

Pembimbing,

**Noor Annisa Susanto.,S.Farm, MjMRS., Apt.**

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN DI  
APOTEK “X” DI WILAYAH KELURAHAN BUNULREJO,  
KECAMATAN BLIMBING, KOTA MALANG**

**THE LEVEL CUSTOMER SATISFACTION ON THE SERVICE IN  
PHARMACY X IN BUNULREJO VILLAGE, BLIMBING DISTRICT,  
MALANG CITY**

---

**Rina Angriani, Noor Annisa Susanto**  
Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

---

**ABSTRAK**

Apotek Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 51 ialah sarana pelayanan kefarmasian yang dijadikan sebagai tempat dilakukannya pelayanan kefarmasian oleh apoteker. Pelayanan pada dasarnya dapat dikatakan sebagai suatu tindakan dan perlakuan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Apotek X yang berada di Wilayah Kelurahan Bunulrejo, Kecamatan Blimbing, Kota Malang ditinjau dari 5 dimensi.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rancangan deskriptif. Data diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner dengan responden sebanyak 100 responden. Data yang didapat kemudian diinterpretasikan melalui kategorisasi untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa konsumen mempunyai penilaian yang baik terhadap dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung.

Kata Kunci: Pelayanan Apotek, Kepuasan, Konsumen

**ABSTRACT**

Pharmacy According to the Government Regulation of the Republic of Indonesia No. 51 is a pharmaceutical service facility that is used as a place for pharmacy services by pharmacists. Basically, service can be said as an action and treatment or a way to serve others to fulfill what they want and want. This research aims to determine the level of customer satisfaction with services at Pharmacy X located in the Bunulrejo District, Blimbing District, Malang City in terms of 5 dimensions.

This research was conducted using descriptive design. Data was obtained by distributing questionnaires with 100 respondents. The data obtained is then interpreted through categorization to determine the level of customer satisfaction. The results of this study can be concluded that consumers have a good assessment of the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, direct evidence.

Keywords: Pharmacy Service, Satisfaction, Consum

## PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi mendorong masyarakat untuk memperhatikan kesehatan demi menaikkan kualitas hidupnya, salah satu kemajuan teknologinya yaitu di bidang kesehatan. Kemajuan teknologi di bidang kesehatan sekarang berkembang pesat diantaranya mulai dari alat kesehatan hingga pelayanan yang diberikan secara modern membuat masyarakat mulai menyadari tentang pentingnya kesehatan.

Apotek Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 51 ialah sarana pelayanan kefarmasian yang dijadikan sebagai tempat dilakukannya pelayanan kefarmasian oleh apoteker.

Pengukuran kualitas jasa dalam model SERVQUAL didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur

harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya dalam dimensi-dimensi utama kualitas jasa. Dimensi utama kualitas jasa tersebut adalah reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tanggibles*) (Kotler, 2009). Tingkat kepuasan dapat diukur dengan harapan dan kenyataan yang diterima konsumen. Tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterimanya atau dirasakan (Stefanus, 2008).

Survei peneliti di Apotek X belum pernah melakukan survei terkait kepuasan, sehingga apotek X belum mengetahui bagaimanakah kepuasan konsumennya. Oleh karena itu kepuasan menjadi unsur penting

untuk mempertahankan konsumen. Apabila konsumen puas harapannya akan datang kembali ke apotek x. Menurut hasil survey saya di apotek X belum pernah melakukan survey terkait kepuasan, sehingga belum mengetahui bagaimana kepuasan konsumen, sehingga perlu dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di apotek X.

#### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian secara deskriptif dengan pendekatan *cross sectional* pada konsumen yang sedang membeli obat di Apotek X, Kota Malang dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen untuk mengumpulkan data.

Variabel Kepuasan Konsumen yang terdiri dari 5 dimensi *tangibles* (bukti langsung), dimensi *responsiveness* (ketanggapan), dimensi *reliability* (kehandalan),

dimensi *assurance* (jaminan), dan dimensi *empathy*. Kriteria inklusi responden yaitu Konsumen yang bersedia mengikuti penelitian, Konsumen yang membeli obat pada bulan Maret - April 2018 di Apotek. Jumlah sampel yang dijadikan responden dapat dihitung dengan menggunakan rumus Lemeshow (1997):

$$n = \frac{Za^2 x P x Q}{d^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel minimum

d = *sampling error* / kesalahan sampling

P = proporsi berdasarkan penelitian sebelumnya

Q = 1-P

Za<sup>2</sup> = Derivat baku alfa

Jumlah sampel yang diperlukan pada bulan Maret-April 2018 adalah 97.

Pada penelitian ini diambil responden sejumlah 100 responden yang memenuhi kriteria inklusi.

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara menggunakan kuesioner. Pengukuran tingkat kepuasan yang diperoleh dari konsumen dilakukan menggunakan Menurut (Arikunto, 2006), Panduan indeks kepuasan pelanggan dikategorikan: Sangat puas bila didapat hasil 81-100%, Puas bila didapat hasil 61-80%, Cukup puas bila didapat hasil 41-60%, Kurang puas bila didapat hasil 10-40%. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Apotek dari pertanyaan yang diberikan dalam instrument dilakukan uji validitas, kemudian dilanjutkan dengan uji reliabilitas yang bertujuan untuk menentukan apakah hasil pengukuran yang dilakukan konsisten.

## **HASIL PENELITIAN**

Profil responden Berdasarkan 100 sampel responden yang berhasil dikumpulkan, data demografi

berdasarkan jenis kelamin: responden perempuan memperoleh hasil dengan persentase 70%, responden Laki-laki memperoleh hasil 30%. Data demografi berdasarkan usia terbanyak: responden usia 41 - 50 tahun memperoleh hasil dengan persentase 48%. Data demografi berdasarkan tingkat pendidikan terbanyak: responden dengan pendidikan SMA memperoleh hasil dengan persentase 75. Data demografi berdasarkan status pekerjaan terbanyak: responden bekerja sebagai pelajar/mahasiswa 30%.

### **Hasil uji validitas dan reliabilitas**

Sampel uji validasi sebanyak 30 responden. Suatu kuisisioner dikatakan valid apabila memiliki nilai korelasi (Pearson Correlation) adalah positif, dan nilai probabilitas korelasi [sig. (2tailed)] < taraf signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 0,05 [2]. Dan dari tahap validasi tersebut terdapat 18

pertanyaan yang valid seperti yang ada pada lampiran. Reliabilitasnya didapat 0,756 ini berarti memenuhi syarat karena lebih dari 0,6. Dari semua pertanyaan dikatakan baik karena  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel ( $0,654581 > 0,361$ ).

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian diketahui bahwa semua dimensi pelayanan mendapatkan nilai mutu pelayanan sangat baik dimana dapat terlihat dari kategori yang didapatkan sangat memuaskan ini menandakan bahwa dimensi dari pelayanan yang diberikan oleh Apotek X yang berada di Wilayah Kelurahan Bunulrejo, Kecamatan Blimbing, Kota Malang sangat baik dan harus dipertahankan serta ditingkatkan agar kepuasan dari konsumen tetap terjaga.

Data Tabel 2 dibawah dimensi kehandalan diperoleh hasil dari tiap

item pertanyaan dikategorikan Puas. Data berdasarkan dimensi kehandalan: item pertanyaan dengan presentase tertinggi terdapat pada Kecepatan Pelayanan Obat  $<$  15 menit dengan presentasi 80%. Pertanyaan Obat dijual dengan harga yang terjangkau memperoleh presentase 78,4%, pertanyaan Memberikan pelayanan yang sesuai dengan waktu yang janjikan memperoleh presentase 77%, pertanyaan Penulisan etiket obat yang benar memperoleh presentasi 71%.

Data dimensi daya tanggap diperoleh hasil dari tiap item pertanyaan dikategorikan Puas. Data berdasarkan dimensi daya tanggap: item pertanyaan dengan presentase tertinggi terdapat pada Petugas menjawab semua pertanyaan dari konsumen dengan presentasi 78%. Pertanyaan Petugas bersikap ramah terhadap konsumen memperoleh presentase 78%,

**Tabel 1. Tingkat Kepuasan Terhadap pelayanan Kefarmasian di Apotek X yang berada di Wilayah Kelurahan Bunulrejo, Kecamatan Blimbing, Kota Malang.**

Variabel	Sub Variabel	No. Angket	Sangat Puas (5)	Puas (4)	Cukup Puas (3)	Kurang Puas (2)	Tidak Puas (1)
Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Apotek	Kehandalan	1,2,3,4	120	162	81	12	25
	Daya Tanggap	5,6,7	93	126	45	18	18
	Jaminan	8,9,10	92	127	55	22	4
	Empati	11,12,13	93	107	61	10	29
	Bukti Langsung	14,15,16,17,18	309	124	49	11	7

**Tabel 2. Hasil interpretasi Skor**

Variabel	Sub Variabel	Presentase Skot (%)	Interpretasi
Tingkat kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di Apotek	Kehandalan	77%	Puas
	Daya Tanggap	77,2%	Puas
	Jaminan	78,73%	Puas
	Empati	75%	Puas
	Bukti Langsung	88,68%	Sangat Puas
Total		78,92%	Puas

pertanyaan Petugas memberikan solusi bila obat yang diminta pasien kosong atau tidak ada memperoleh presentase 75%.

Data dimensi jaminan diperoleh hasil dari tiap item pertanyaan dikategorikan Puas. Data berdasarkan dimensi daya tanggap: item pertanyaan dengan presentase tertinggi terdapat pada Petugas mempunyai pengetahuan lengkap tentang obat yang diberikan dengan presentasi 80,2%. Pertanyaan Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta presentase 79%, pertanyaan Obat yang dibeli terjamin kualitasnya memperoleh presentase 77%.

Data dimensi empati diperoleh hasil dari tiap item pertanyaan dikategorikan Puas. Data berdasarkan dimensi daya tanggap: item pertanyaan dengan presentase tertinggi terdapat pada Petugas memberikan pelayanan kepada semua

konsumen tanpa memandang status sosial dengan presentasi 80%. Pertanyaan Petugas tidak mebiarkan konsumen menunggu lama presentase 78%, pertanyaan petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen memperoleh presentase 65,8%.

Data dimensi bukti langsung diperoleh hasil dari tiap item pertanyaan dikategorikan Sangat Puas. Data berdasarkan dimensi daya tanggap: item pertanyaan dengan presentase tertinggi terdapat pada pertanyaan Lahan parkir yang memadai memperoleh presentase 94,4%. Apotek terlihat bersih dan rapi dengan presentasi 82%. Pertanyaan Ruang tunggu apotek dirasakan nyaman (Ac, TV, Majalah) presentase 82%, pertanyaan Petugas apotek berpenampilan yang bersih dan rapi memperoleh presentase 87,4%,

pertanyaan Penataan ruangan terlihat rapi memperoleh presentasi 89,2%,

Dilihat dari hasil interpretasi tersebut bahwa tingkat kepuasan konsumen sebagai pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan di Apotek di Wilayah Kelurahan Bunulrejo, Kecamatan Blimbing, Kota Malang di interpretasikan baik (Puas).

#### **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan pelayanan di Apotek X di wilayah Kelurahan bunulrejo, Kecamatan Blimbing, Kota Malang secara keseluruhan dikategorikan Puas.

Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan menganalisis per indikator dari 5 dimensi (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy).

Perlunya mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan

di Apotek X di wilayah Kelurahan bunulrejo, Kecamatan Blimbing, Kota Malang terhadap kepuasan konsumen agar kualitas tetap terjaga serta mempengaruhi minat untuk kembali ke Apotek yang sama.

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Saya ucapkan terima kasih kepada Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian, dan juga kepada pembimbing serta Apotek yang telah menyediakan tempat dan waktu untuk penelitian saya.

#### **DAFTAR RUJUKAN**

- Achmad, Y. P. (2013). *Gambaran Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tangerang Selatan tahun 2013*. (S1), UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*

- Praktik (Edisi Revisi VI)*. Jakarta: Rineka Cipta
- Depkes RI. Standar pelayanan kefarmasian di apotek. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 1027/Menkes/SK/IX/2004. Jakarta: Departemen Kesehatan RI; 2006.
- Dep Kes RI, 2009, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian.
- Dep Kes RI, 2002, Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1332/Menkes/SK/X/2002 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 922/Menkes/Per/X/1993 tentang Ketentuan dan Pemberian Ijin Apotek.
- Dahlan, M. (2017). Evaluasi Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pasien Stroke Di RSUP Dr. Sardjito. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 6 (2), 73-82.
- Ingerani, dkk. 2002. Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Kesehatan di Propinsi DKI Jakarta. Jakarta: Badan Litbangkes.
- Jayanti, D. N. (2016). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles ) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Kotler, P. 2000. *Marketing Management: Edisi Milenium*. New Jersey: Prentice Hall. International, Inc. hal. 256-257.
- Kotler P, Keller KL, 2009. *Dasar-dasar Pemasaran Jilid 2*, Edisi kedua belas PT.Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan* (edisi 3). Jakarta: Salemba Medika.
- Lemeshow S. 1997. *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.