

THE PHARMACY KEPANJEN PHARMA IN MALANG REGENCY

Diah Widya Eka Safitri, Bambang Arif

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

ABSTRAK

Pelayanan di Apotek merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam meningkatkan mutu apotek. Pelaksanaan kegiatan ini harus didukung oleh tenaga farmasis yang terampil, cekatan dan professional di bidangnya serta tempat yang nyaman, fasilitas yang lengkap dan ketersediaan obat yang lengkap. Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif. Variabel dalam penelitian ini mencakup enam variabel yaitu KIE, Sarana prasarana, Kenyamanan Apotek, Harga Obat Apotek, Kecepatan Pelayanan, Kelengkapan Obat. Berdasarkan dari pembahasan diatas dapat diketahui prosentase rata-rata dari 6 variabel di Apotek Kapanjen Farma yaitu 80,47% , ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan Apotek di Apotek Kapanjen Farma. Namun dilihat dari hasil penelitian, Harga Obat Apotek memperoleh nilai puas yaitu 74,66 % dan menduduki urutan paling bawah dari 6 variabel yang diteliti. Oleh karena itu petugas apotek harus meningkatkan pelayanan tentang kecepatan dalam melayani konsumen dengan cepat sehingga konsumen bisa sangat puas dalam menerima pelayanan obat di Apotek.

Kata kunci : Kepuasan Konsumen, Pelayanan Apotek, Apotek

Service at the Pharmacy is one of the factors that play an important role in improving the quality of pharmacies. The implementation of these activities must be supported by skilled, agile and professional pharmacists in their fields as well as a comfortable place, complete facilities and complete availability of medicines. This research is a descriptive study. The variables in this study include six variables, namely IEC, Infrastructure Facilities, Pharmacy Comfort, Pharmacy Drug Prices, Speed of Service, Completeness of Medicines. Based on the discussion above it can be seen that the average percentage of 6 variables in Kapanjen Farma Pharmacy is 80.47%, this shows that overall patients are very satisfied with the service of Pharmacy at Kapanjen Farma Pharmacy. But seen from the results of the study, the price of Pharmacy Drugs obtained a satisfied value of 74.66% and ranks lowest of the 6 variables studied. Therefore pharmacies must improve services about speed in serving consumers quickly so that consumers can be very satisfied in receiving drug services at the Pharmacy.

Keywords: Consumer Satisfaction, Pharmacy Services, Pharmacy

PENDAHULUAN

Apotek merupakan tempat tertentu untuk melakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran obat kepada masyarakat. Hal ini berarti apotek harus bertanggungjawab terhadap penggunaan, penyediaan dan pelayanan obat. Selain itu, apotek juga mempunyai tugas dan fungsi, yaitu untuk memberikan informasi mengenai obat kepada konsumen dengan demikian pelayanan kesehatan di apotek harus didukung oleh tenaga - tenaga yang terampil dan profesional.

Petugas kesehatan yang berperan dalam pengelolaan apotek adalah Apoteker yang dibantu oleh Asisten Apoteker. Baik Apoteker maupun Asisten Apoteker harus dapat memberikan solusi mengenai keluhan dari konsumen. Sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan tersebut.

Pelayanan farmasi di apotek merupakan bagian dari pelayanan kefarmasian yang langsung dan bertanggung

jawab kepada konsumen untuk kualitas hidup konsumen. Keberlangsungan bisnis apotek salah satunya ditentukan oleh faktor kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen berkaitan erat dengan kualitas pelayanan apotek. Kepuasan konsumen akan didapat jika apa yang dirasakan konsumen dari suatu pelayanan sebanding atau lebih besar dari harapan mereka (Kolter dan Keller, 2009).

Kepuasan konsumen dalam memperoleh pelayanan di apotek merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap mutu pelayanan yang telah diberikan oleh apotek. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan standar pelayanan.

Belum pernah ada penelitian tentang kepuasan konsumen di Apotek Kapanjen Farma, sehingga dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen di Apotek Kapanjen Farma. Persaingan disekitar Apotek Kapanjen Farma sangat besar karena banyak terdapat

beberapa apotek yang telah beroperasi juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sehingga perlu adanya peningkatan atau strategi dalam pelayanan apotek terhadap konsumen di Apotek Kapanjen Farma.

Oleh karena itu petugas apotek harus dapat memberikan pelayanan yang baik

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan populasi yaitu seluruh pasien yang membeli obat di Apotek Kapanjen Farma. Sampel penelitian ditentukan dengan teknik *Random Sampling*, dan diperoleh sampel penelitian sebanyak 90 responden. Data penelitian diperoleh dengan menggunakan kuesioner dan kemudian dianalisis dengan metode deskriptif.

INSTRUMEN PENELITIAN

Instrument dalam penelitian ini adalah kuesioner yang terdiri dari sejumlah pertanyaan tertulis untuk mengetahui

kepada konsumen. Dengan demikian perlu mendapat perhatian bagi penyelenggaraan apotek mengenai pelayanan komunikasi, informasi, edukasi yang menyangkut khasiat dan efek samping obat.

kepuasan konsumen terhadap pelayanan Apotek di Apotek Kapanjen Farma.

PROSEDUR PENELITIAN

Pengumpulan data penelitian meliputi tiga tahap yaitu persiapan, pelaksanaan, dan analisis data. Tahap persiapan meliputi proses – proses sebagai berikut:

1. Melakukan observasi / pengamatan kepada konsumen yang datang ke Apotek Kapanjen Farma.
2. Melakukan pengambilan sampel.

Tahap pelaksanaan meliputi:

1. Memberikan kuesioner pada responden.
2. Menjelaskan aturan mengisi kuesioner kepada responden.
3. Pengisian kuesioner didampingi dengan memberikan penjelasan pernyataan yang sesuai dengan angket.

Tahap analisis data meliputi:

1. Pengelompokan data sesuai jawaban responden.
2. Memasukkan data ke dalam rumus.

Penarikan kesimpulan terkait tingkat kepuasan responden

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian terkait tingkat kepuasan konsumen terbagi dalam 6 aspek/variabel, yaitu *KIE*, *Sarana Prasarana*, *Kenyaman Apotek*, *Harga Obat Apotek*, *Kecepatan Pelayanan*, *Kelengkapan Obat*.

Tabel 1. Jawaban Responden variabel KIE

Res p.	Skor Pertanyaan 1 – 9								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	4	4	4	3	3	3	4	4	3
2	4	4	3	4	3	4	4	4	3
3	4	3	5	4	3	4	4	5	4
4	3	4	4	5	5	4	3	5	4
5	4	3	4	4	3	4	4	4	3
6-90	3	3	3	3	3	3	4	2	4
Tot al	37	34	34	35	35	31	35	37	38
Has il	Skor yang didapat/skor maksimal $\times 100\%$								
	$3.194 / 4050 \times 100\% = 78,85\%$								

Sumber: Data Penelitian (2019)

Tabel 1 menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap butir – butir pertanyaan tingkat kepuasan berdasarkan variabel KIE dapat disimpulkan dengan hasil 78,85 % (Puas).

Tabel 2. Jawaban Responden variabel Sarana Prasarana

Resp.	Skor Pertanyaan 10 - 13			
	10	11	12	13
1	4	4	4	5
2	3	4	3	3
3	4	5	3	4
4	5	5	3	4
5	3	4	4	5
6-90	3	3	3	3
Total	341	375	371	378
Hasil	Skor yang didapat/skor maksimal \times 100%			
	$1465 / 1800 \times 100\% = 81,38\%$			

Sumber: Data Penelitian 2019

Tabel 2 menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap butir – butir pertanyaan tingkat kepuasan berdasarkan variabel Sarana Prasarana dapat disimpulkan dengan hasil 81,38% (Sangat Puas).

Tabel 3. Jawaban Responden variabel Kenyamanan Apotek

Resp.	Skor Pertanyaan 14 - 16		
	14	15	16
1	5	4	3
2	3	3	3
3	4	4	4
4	4	3	3
5	5	5	4
6 - 90	3	3	3
Total	379	360	365
Hasil	Skor yang didapat/skor maksimal \times 100%		
	$1104 / 1350 \times 100\% = 81,77\%$		

Sumber: Data Penelitian 2019

Tabel 3 menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap butir – butir pertanyaan tingkat kepuasan berdasarkan variabel Kenyamanan Apotek dapat disimpulkan dengan hasil 81,77 % (Sangat Puas).

Tabel 4. Jawaban Responden variabel Harga Obat Apotek

Resp.	Skor Pertanyaan 17
	17
1	4
2	4
3	3
4	4
5	3
6 – 90	4
Total	336
Hasil	Skor yang didapat/skor maksimal \times 100%
	$336 / 450 \times 100\% = 74,66\%$

Sumber: Data Penelitian 2019

Tabel 4 menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap butir – butir pertanyaan tingkat kepuasan berdasarkan variabel Harga Obat Apotek dapat disimpulkan dengan hasil 74,66 % (Puas).

Tabel 5. Jawaban Responden variabel Kecepatan Pelayanan

Resp.	Skor Pertanyaan 18
	18
1	4
2	4
3	4
4	3
5	4
6 - 90	3
Total	373
Hasil	Skor yang didapat/skor maksimal \times 100%
	$373 / 450 \times 100\% = 82,88\%$

Sumber: Data Penelitian 2019

Tabel 5 menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap butir – butir pertanyaan tingkat kepuasan berdasarkan variabel Kecepatan Pelayanan dapat disimpulkan dengan hasil 82,88 % (Sangat Puas).

Tabel 6. Jawaban Responden variabel Kelengkapan Obat

Resp.	Skor Pertanyaan 19
	19
1	3
2	4
3	4
4	4
5	5
6 - 90	4
Total	375
Hasil	Skor yang didapat/skor maksimal \times 100%
	$375 / 450 \times 100\% = 83,33\%$

Sumber: Data Penelitian 2019

Tabel 6 menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap butir – butir pertanyaan tingkat kepuasan berdasarkan variabel Kelengkapan Obat dapat disimpulkan dengan hasil 83,33 % (Sangat Puas).

Tabel 6. Rata – rata Persentase Tingkat Kepuasan Seluruh Variabel

No	Variabel	Perhitungan = skor yang didapat/skor maksimal \times 100%	Persentase	Kriteria	Hasil
1	KIE	$3.194 / 4050 \times 100\% = 78,85\%$	78,85%	Sangat puas : 4	Puas
2	Sarana Prasarana	$1465 / 1800 \times 100\% = 81,38\%$	81,38%	Puas : 3	Sangat Puas
3	Kenyamanan Apotek	$1104 / 1350 \times 100\% = 81,77\%$	81,77%	Cukup Puas : 2	Sangat Puas
4	Harga Obat Apotek	$336 / 450 \times 100\% = 74,66\%$	74,66%	Tidak Puas : 1	Puas
5	Kecepatan Pelayanan	$373 / 450 \times 100\% = 82,88\%$	82,88%	Sangat Tidak Puas : 0	Sangat Puas
6	Kelengkapan Obat	$375 / 450 \times 100\% = 83,33\%$	83,33%		
7	Rata - rata	$(78,85+81,38+81,77+74,66+82,88+83,33)/6 \times 100\%$		80,47%	

Sumber: Data Penelitian (2019)

Tabel diatas menunjukkan bahwa pada variabel KIE mempunyai persentase sebanyak 78,85%, Sarana prasarana sebanyak 81,38%, Kenyamanan Apotek sebanyak 81,77%, Harga obat apotek sebanyak 74,66%, Kecepatan pelayanan sebanyak 82,88%, Kelengkapan obat sebanyak 83,33%. Dari hasil tersebut di jumlahkan dan diperoleh hasil 482,87%, kemudian di rata – rata dari seluruh variabel diperoleh hasil 80,47% dan termasuk dalam kategori sangat puas.

PEMBAHASAN

Berdasarkan dari hasil penelitian, maka didapatkan hasil tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Apotek di Apotek Kapanjen Farma. Berikut ini pembahasan hasil tingkat kepuasan sesuai dengan 6 aspek/variabel yaitu sebagai berikut:

1. KIE (Komunikasi, Informasi dan Edukasi)

Berdasarkan skor kepuasan pada kategori KIE memperoleh persentase sebesar 78,85% dapat dikatakan pasien merasa sangat puas dengan layanan komunikasi, informasi dan edukasi yang diberikan baik itu melalui cara pelayanan dan penyampaian informasi yang jelas kepada pasien. Petugas mampu menjelaskan tentang nama obat, dosis obat dan cara pemakaian obat.

2. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan skor kepuasan pada kategori Sarana dan Prasarana memperoleh persentase sebesar 81,38% dapat dikatakan pasien sangat puas dengan sarana dan prasarana yang diberikan ke pasien. Apotek mampu memberikan sarana dan prasarana berupa kebersihan kamar mandi dan area apotek, tersedianya tempat parkir yang aman bagi kendaraan pasien.

3. Kenyamanan Apotek

Berdasarkan skor kepuasan pada kategori Kenyamanan Apotek memperoleh persentase sebesar 81,77% dapat dikatakan pasien sangat puas dengan kenyamanan apotek yang diberikan. Apotek mampu memberikan kenyamanan berupa suasana dalam apotek yang tenang, petugas yang ramah dan

murah senyum serta bersikap sopan dalam memberikan pelayanan.

4. Harga Obat

Berdasarkan skor kepuasan pada kategori Harga Obat memperoleh persentase sebesar 74,66% dapat dikatakan pasien sangat puas dengan harga obat yang ada di apotek. Apotek memberikan harga obat yang sangat terjangkau bagi pasien baik pasien menengah kebawah atau pasien menengah ke atas.

5. Kecepatan Pelayanan

Berdasarkan skor kepuasan pada kategori Kecepatan Pelayanan memperoleh persentase sebesar 82,88% dapat dikatakan pasien sangat puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan petugas apotek. Petugas apotek dengan sigap dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga kebutuhan

obat dan informasi tentang obat dengan cepat sampai ke pasien.

6. Kelengkapan Obat

Berdasarkan skor kepuasan pada kategori Kelengkapan Obat memperoleh persentase sebesar 83,33% dapat dikatakan pasien sangat puas dengan kelengkapan obat yang disediakan apotek. Apotek mampu menyediakan obat sesuai kebutuhan pasien.

Berdasarkan dari pembahasan diatas dapat diketahui persentase rata – rata dari mutu pelayanan di Apotek Kapanjen Farma sebesar 80,47 %, ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan pemberian informasi yang baik kepada pasien di Apotek Kapanjen Farma, baik dari kategori KIE, sarana dan prasarana, kenyamanan apotek, harga obat, kecepatan pelayanan dan

kelengkapan obat. Hal ini dibuktikan dengan adanya teori Handi Irawan D, MBA, 2007 bahwa ada tiga tingkat kepuasan yaitu :

- a. Apabila penampilan kurang dari harapan, pelanggan tidak dipuaskan.
- b. Apabila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan akan puas.
- c. Apabila penampilan melebihi harapan, pelanggan sangat puas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa data penelitian terhadap tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan apotek di Apotek Kepanjen Farma dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan apotek adalah sangat puas dengan persentase 80,47 %

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih dipersembahkan kepada dosen pembimbing dan seluruh pihak dari Akademi Farmasi Putra Indonesia

yang terlibat dalam penulisan karya tulis ilmiah.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S .Suhardjono.Supardi. 2006. *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: Bumi Askara
- Depkes RI, 2008. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 573 tahun 2008 tentang standar profesi asisen apoteker
- Depkes RI, 2014. Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 tahun 2014 tentang tenaga kesehatan
- Depkes RI, 2016. Peraturan Menteri Kesehatan No. 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek
- Gunarto, Muji. 2009. Pengertian Servqual
- Irawan, H, 2002 ; 10 *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo
- Nashihuddin, Wahid. 2012. Servqual metode tepat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan: Wordpress
- Notoatmodjo, S. 2010. Pengertian menurut para ahli.net pengertian kriteria inklusi dan eksklusi dalam penelitian
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Nursalam, 2011. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Riadi, Muchlisin. 2016. *Pengertian Kepuasan Pasien*. Kolter
- Singarimbun, 1989. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES
- Sugiyono, 2010. *Statistika untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Trihendradi, 2011. *Metode Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.