

## **5S KEPUH DRUGSTORE IN MALANG CITY**

---

**Risna Safitri, Widji Siti Lestari**

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

---

### **ABSTRAK**

Pelayanan kefarmasian sebagai salah satu unsur dari pelayanan utama di Apotek yang sangat dibutuhkan oleh konsumen. Aspek pelayanan yang perlu diperhatikan adalah pelayanan pemberian informasi obat. Ada beberapa aspek dalam pemberian informasi obat yaitu meliputi cara pakai obat, rute pemberian, waktu pemberian dan penyimpanan obat. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan pemberian informasi obat di Apotek 5S Kepuh Kota Malang. Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif. Variabel dalam penelitian ini mencakup lima aspek mutu dimensi pelayanan yaitu tangible (bukti langsung), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan) dan empathy (empati). Berdasarkan dari pembahasan diatas dapat diketahui prosentase rata-rata dari 5 dimensi mutu pelayanan di Apotek 5S Kepuh Kota Malang yaitu 88,44%, ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan pemberian informasi obat di Apotek 5S Kepuh. Namun dilihat dari hasil penelitian, Responsiveness memperoleh nilai sangat puas yaitu 86,51% dan menduduki urutan paling bawah dari 5 aspek yang diteliti. Oleh karena itu petugas apotek harus meningkatkan pelayanan tentang pemberian informasi terhadap efek samping obat dan pelayanan pemberian informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti.

Kata Kunci : Pelayanan, Pemberian informasi obat, variabel, kepuasan.

### **ABSTRACT**

Pharmaceutical services as one of the elements of the main services in pharmacies that are needed by consumers. The service aspect that needs to be considered is the drug information services. There are several aspects in providing drug information, including how to use the drug, route of administration, time of administration and storage of the drug. The purpose of this study was to determine the level of consumer satisfaction with the drug information service in 5S drugstore in Malang city. This research including in deskriptif research. Variables in this research includes five aspect that is tangible (fasilitas), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan) and empathy (empati). Based on the discussion above, it can be seen that the average percentage of the 5 dimensions of service quality in 5S Kepuh drugstore as big as 88,61%. But seen from the result of the study, the responsiveness obtained very satisfied values as big as 86,51% and occupy the bottom of the 5 aspects studied. Therefore pharmacy officers must improve services about providing information on drug side effects and services for providing drug information in a language that easily understood.

Keywords : Services, Provision of medicine information, Satisfaction variables.

### **PENDAHULUAN**

Apotek sebagai tempat dilaksanakannya pekerjaan kefarmasian mempunyai peran penting sebagai tempat untuk memperoleh informasi tentang obat. Pelayanan

kefarmasian semakin berkembang, tidak terbatas hanya pada penyiapan obat dan penyerahan obat pada konsumen, tetapi perlu melakukan interaksi maupun komunikasi dengan konsumen, dengan melaksanakan

pelayanan secara menyeluruh oleh petugas apotek. Pelayanan pemberian informasi obat kepada pelanggan merupakan salah satu bagian dari pelayanan kefarmasian

Karena tak jarang Masyarakat awam menganggap petugas apotek, baik apoteker atau asisten apoteker adalah orang yang paling mengetahui tentang segala hal yang menyangkut obat. Terkadang sering kita temui di apotek hanya sekedar sarana jual beli obat, dimana konsumen hanya membeli obat yang dituju, kemudian membayar, dan urusan pun selesai, padahal terkadang konsumen bingung bagaimana penggunaan obat tersebut, terlebih jika konsumen belum pernah menggunakan obat tersebut, Pelayanan farmasi yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas, dan kerasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan penderita (Surahman dan Husein, 2011). Kepatuhan konsumen dalam melakukan pengobatan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan terapi konsumen itu sendiri. Dalam melakukan pengobatan, terapi akan

mencapai hasil yang optimal apabila konsumen mempunyai kesadaran yang tinggi untuk minum obat secara teratur. Jika konsumen tidak minum obat secara teratur maka terapi tidak akan berhasil dan akan berdampak pada biaya pengobatan yang semakin bertambah. Meskipun demikian, faktor psikologis konsumen juga sangat berpengaruh karena jika hanya mengandalkan obat-obatan tetapi psikologis konsumen terganggu maka terapi pengobatan tidak akan berhasil. Maka dari itu konsumen sangat membutuhkan pelayanan tentang pemberian informasi obat.

Pelayanan kefarmasian sebagai salah satu unsur dari pelayanan utama di Apotek yang sangat dibutuhkan oleh konsumen. Salah satu aspek pelayanan yang perlu diperhatikan adalah pemberian informasi obat. Pelayanan pemberian informasi obat kepada konsumen diberikan oleh Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian untuk menambah pengetahuan konsumen terhadap terapi yang diperolehnya. Adapun fungsi pemberian informasi obat yaitu supaya konsumen lebih memahami tentang terapi yang diperoleh, dengan begitu dapat meningkatkan kesadaran

konsumen akan kepatuhan minum obat. Ada beberapa aspek dalam pemberian informasi obat yaitu meliputi cara pakai obat tersebut, penyimpanan, rute pemberian, dan waktu pemberian (Permenkes, 2014).

Kepuasan adalah dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk / jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan, apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan maka yang terjadi adalah ketidakpuasan (Helni, 2015). Kepuasan merupakan hal yang sangat subyektif, sulit diukur dan dapat berubah-ubah (Fitria M. dan Ni Putu U.A., 2016). Konsumen akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang dapat memenuhi semua kebutuhan dan keinginannya. Hal ini dapat berupa kecepatan pelayanan kefarmasian dan komunikasi yang dilakukan antara tenaga kefarmasian dengan konsumen pada saat pelayanan berlangsung. Kepuasan pasien dari sisi *tangible* (fasilitas) berhubungan dengan kepuasan fasilitas dan penilaian kualitas pelayanan yang tersedia seperti TV, kipas angin, ruang tunggu yang nyaman poster, buletin, leaflet, label obat, majalah dan lain lain. Kepuasan

pasien dari sisi *reliability* (kehandalan) dilihat dari kemampuan tenaga farmasi dalam memberikan pelayanan yang memuaskan pasien, apabila kinerja dibawah harapan maka pelanggan akan kecewa dan jika sesuai atau melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas. Jika kepuasan pasien dilihat dari sisi *responsiveness* (ketanggapan) yaitu dimana tenaga farmasi mampu memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat dan tepat. Kepuasan pasien dari sisi *assurance* (jaminan) merupakan kepuasan yang dilihat dari kemampuan tenaga farmasi memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayanan yang diberikan pada pasien. Sedangkan kepuasan pasien dari sisi *empathy* (empati) yaitu kemampuan tenaga farmasi dalam membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan pasien (Ariani, 2015).

Studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti di Apotek 5S dengan adanya keluhan dari beberapa konsumen mereka menyatakan bahwa petugas yang kurang komunikatif dan kurang jelas dalam pemberian informasi obat. Keluhan ini akan berdampak negatif pada kepuasan

konsumen dan mengakibatkan minat konsumen untuk berobat kembali di Apotek itu menjadi berkurang, sehingga akan menyebabkan turunnya jumlah konsumen yang berkunjung ke Apotek karena sudah merasa kecewa atas pelayanan yang diberikan. Hal ini di buktikan oleh penelitian Rizal (2014) yaitu ketidakpuasan konsumen yang sering disampaikan oleh konsumen adalah ketidakpuasan terhadap sikap, perilaku, keramahan petugas, keterlambatan pelayanan, petugas kurang komunikatif dan informatif. Pelayanan kefarmasian yang diterima oleh konsumen akan menimbulkan suatu persepsi, maka dari itu dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan pemberian informasi obat di Apotek 5S.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan populasi yaitu seluruh konsumen ke apotek 5S pada bulan Januari 2019. Sampel penelitian ditentukan dengan teknik *Accidental sampling*, dan diperoleh sampel penelitian sebanyak 90 orang. Data penelitian diperoleh dengan menggunakan kuesioner dan

kemudian dianalisis dengan metode deskriptif.

### **INSTRUMEN PENELITIAN**

Instrumen dalam penelitian ini adalah kuisisioner yang terdiri dari sejumlah pertanyaan tertulis untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap pelayanan pemberian informasi obat di Apotek 5S Kepuh.

### **PROSEDUR PENELITIAN**

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

1. Melakukan observasi / pengamatan kepada konsumen yang datang ke Apotek 5S
2. Melakukan pengambilan sampel.

Tahap pelaksanaan meliputi :

1. Memberikan kuesioner pada responden.
2. Menjelaskan aturan mengisi kuisisioner 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 5 dimensi mutu pelayanan, yaitu *tangible* (*bukti langsung*), *reliability* (*kehandalan*), *responsive* (*ketanggapan*), *Assurance* (*Kepastian*), *Empathy* (*empati*).

**Tabel 1. Jawaban Responden pada dimensi *tangible***

Resp.	Skor Pertanyaan 1-3		
	1	2	3
1	5	3	4
2	4	4	5
3	5	3	4
4	4	4	5
5	5	4	5
6-90	4	4	5
Total	413	358	406
Hasil	<b>Skor yang didapat / skor maksimal x 100%</b> $1177 / 1350 \times 100\%$ $= 87,18\%$		

Sumber : Data Penelitian (2019).

Tabel. 1 menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap butir-butir pertanyaan tingkat kepuasan

berdasarkan dimensi *Tangible* (*bukti langsung*) dapat disimpulkan dengan hasil 87,18% (*Sangat Puas*).

**Tabel 2. Jawaban Responden pada dimensi *Reliability***

Resp.	Skor Pertanyaan 4-6		
	4	5	6
1	5	5	5
2	5	3	5
3	5	4	5
4	5	4	4
5	5	4	4
6-90	5	5	4
Total	408	398	392
Hasil	<b>Skor yang didapat / skor maksimal x 100%</b> $1198 / 1350 \times 100\%$ $= 88,74\%$		

Sumber : Data Penelitian (2019).

Tabel. 2 menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap butir-butir pertanyaan tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *Reliability* (*kehandalan*) dapat disimpulkan dengan hasil 88,74% (*Sangat Puas*).

**Tabel 3. Jawaban Responden pada dimensi *Responsive***

Resp.	Skor Pertanyaan 7-9		
	7	8	9
1	4	5	4
2	4	4	4
3	4	4	4
4	4	5	4
5	4	5	4
6-90	5	5	4
Total	388	398	382
Hasil	<b>Skor yang didapat / skor maksimal x 100%</b> $1168 / 1350 = 86,51\%$		

Sumber : Data Penelitian (2019).

Tabel. 3 menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap butir-butir pertanyaan tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *Responsive* (ketanggapan) dapat disimpulkan dengan hasil 86,51% (Sangat Puas).

**Tabel 4. Jawaban Responden pada dimensi Assurance**

Resp.	Skor Pertanyaan 10-12		
	10	11	12
1	5	5	5
2	4	4	4
3	5	4	4
4	4	4	5
5	5	4	5
6-90	4	4	5
Total	400	402	398
Hasil	<b>Skor yang didapat / skor maksimal x 100%</b> $1200 / 1350 \times 100\%$ $= 88,88\%$		

Sumber : Data Penelitian (2019).

Tabel. 4 menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap butir-butir pertanyaan tingkat kepuasan berdasarkan dimensi

*Assurance* (Kepastian) dapat disimpulkan dengan hasil 88,88% (Sangat Puas).

**Tabel 5. Jawaban Responden pada dimensi Empathy**

Resp.	Skor Pertanyaan 13-15		
	13	14	15
1	4	4	4
2	5	5	4
3	4	5	4
4	4	5	5
5	5	5	4
6-90	5	4	5
Total	415	413	411
Hasil	<b>Skor yang didapat / skor maksimal x 100%</b> $1239 / 1350 \times 100\%$ $= 91,77\%$		

Sumber : Data Penelitian (2019).

Tabel. 5 menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap butir-butir pertanyaan tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *Empathy* (Empati) dapat disimpulkan dengan hasil 91,77% (Sangat Puas).

**Tabel 6. Rata-rata Prosentase Tingkat Kepuasan Seluruh Dimensi**

No	Dimensi	Perhitungan = skor yang didapat / skor maksimal x 100%	Prosentase	Kriteria Kualitas	Hasil
1	Tangible	$1177 / 1350 \times 100\%$	87,18%	Sangat puas = 5 Puas = 4 Cukup puas = 3 Tidak puas = 2 Sangat tidak puas = 1	Sangat puas
2	Reliability	$1198 / 1350 \times 100\%$	88,74%		Sangat puas
3	Responsive	$1168 / 1350 \times 100\%$	86,51%		Sangat puas
4	Assurance	$1200 / 1350 \times 100\%$	88,88%		Sangat puas
5	Empathy	$1239 / 1350 \times 100\%$	91,77%		Sangat puas
6	Rata-rata	$(87,18 + 88,74 + 86,51 + 88,88 + 91,77) / 5$	88,61%		Sangat puas

Sumber : Data Penelitian (2019)

Tabel diatas menunjukkan bahwa pada dimensi *Tangible* (bukti langsung) mempunyai prosentase sebanyak (87,18%), *reliability* (kehandalan) sebanyak (88,74%), *Responsive* (ketanggapan) sebanyak (86,51%), *Assurance* (jaminan) sebanyak (88,88%) Kemudian yang terakhir dimensi *Empathy* (empati) sebanyak (91,77%). Dari hasil tersebut dijumlahkan dan diperoleh hasil 443,08% kemudian di rata-rata dari seluruh dimensi diperoleh hasil 88,61% dan termasuk dalam kategori sangat puas.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian berdasarkan lima dimensi meliputi dimensi *Tangible* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *Responsive* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (Empati). Hasil pertanyaan nomor 1 sampai 3 yang membahas tentang dimensi *Tangible* (bukti langsung), diperoleh prosentase rata-rata 87,18% menunjukkan mayoritas responden menjawab sangat puas. Hasil prosentase rata-rata tersebut masuk ke dalam kategori sangat puas, ini menggambarkan bahwa petugas apotek 5S mempunyai fasilitas, sarana dan penampilan

pekerja yang baik. Hal ini sejalan dengan teori (Irawan, 2009) yang menyatakan kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Hasil pertanyaan nomor 4 sampai 6 yang membahas tentang dimensi *reliability* (kehandalan) diperoleh prosentase rata-rata 88,74% menunjukkan mayoritas responden menjawab sangat puas. Hasil prosentase tersebut masuk dalam kategori sangat puas, ini menggambarkan bahwa petugas apotek 5S mempunyai kehandalan dalam memberikan pelayanan pemberian informasi obat kepada konsumen. Hal ini sejalan dengan teori (Irawan, 2009) yang menyatakan Kualitas pelayanan di bidang jasa akan membuat pelanggan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang mereka harapkan. Pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk atau jasa yang sama. Pelanggan yang puas cenderung akan memberikan persepsi

terhadap produk atau jasa sebuah perusahaan.

Hasil pertanyaan nomor 7 sampai 9 yang membahas tentang dimensi *Responsive* (ketanggapan) diperoleh prosentase rata-rata 86,51%, menunjukkan mayoritas responden menjawab sangat puas. Hasil prosentase tersebut masuk dalam kategori sangat puas, ini menggambarkan bahwa petugas apotek 5S mampu memberikan respon dengan tanggap terhadap konsumen. Hal ini sejalan dengan teori Zeithaml dan Bitner (2012) salah satunya yaitu *Product and service Features*, Fitur dari produk dan jasa yang disampaikan kepada pelanggan menjadi aspek penting dalam menentukan persepsi atau penilaian pelanggan dalam menciptakan kepuasan pelanggan itu sendiri.

Hasil pertanyaan nomor 10 sampai 12 yang membahas tentang dimensi *Assurance* (jaminan) diperoleh prosentase rata-rata 88,88%, menunjukkan mayoritas responden menjawab sangat puas. Hasil prosentase tersebut masuk dalam kategori sangat puas, ini menggambarkan bahwa petugas

Apotek 5S Kepuh mempunyai kemampuan untuk meyakinkan konsumen tentang pemberian informasi obat. Hal ini sejalan dengan teori (Parasuraman et al, 1991) yang menyatakan kemampuan memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dalam pelayanan adalah kelengkapan obat dan kemurahan harga obat.

Hasil pertanyaan nomor 13 sampai 15 yang membahas tentang dimensi *Empathy* (empati) diperoleh prosentase rata-rata 91,77% menunjukkan mayoritas responden menjawab sangat puas. Hasil prosentase tersebut masuk dalam kategori sangat puas, ini menggambarkan bahwa petugas apotek 5S mampu membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan konsumen mempunyai bukti langsung terhadap pasien. Hal ini sejalan dengan teori Zeithaml dan Bitner (2012) yang menyatakan salah satunya yaitu *Perception of Equity and Fairness*

Pelanggan yang membeli suatu produk atau jasa akan cenderung bertanya pada diri sendiri. “Apakah saya telah dilayani secara



adil dibandingkan dengan pelanggan yang lain? Apakah saya membayar harga yang layak untuk sebuah produk atau layanan jasa yang saya dapatkan?" Pemikiran pelanggan mengenai persamaan dan keadilan ini dapat mengubah persepsi pelanggan dalam tingkat kepuasannya terhadap suatu produk atau jasa.

Hasil penelitian berdasarkan lima dimensi meliputi dimensi *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (kepedulian) dan *tangible* (bukti langsung) diperoleh hasil akhir 88,61%, sebagian besar responden menjawab mayoritas sangat puas, Hal ini sesuai dengan kondisi apotek yang memang konsumen yang datang jumlahnya relative sedikit, apabila ada keluhan konsumen akan di respon secara cepat oleh petugas apotek.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih dipersembahkan kepada dosen pembimbing dan seluruh pihak dari Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang yang terlibat dalam penulisan karya tulis ilmiah ini.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Aziz Alimul, Hidayat. 2007. *Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Azwar, Saifuddin. 1998. *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Edna K.Huffman. 1994. *Health Information Management*. Edisi 10. Berwyn Illionis: Physicians' record company
- Freddy, Rangkuti, 2006. *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategy Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, serta Analisis PLN JP*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- J.Supranto. 2001. *Statistik teori dan aplikasi*. Edisi 6. Jakarta: Erlangga.
- Kemenkes RI., 2009. *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta.
- Mamik. 2010. *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. Edisi 1. Surabaya: Prins Media Publishing.
- Menkes RI, 2004. No. 1197 / MENKES / SK / X / 2004 tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit

- Muninjaya, Gde AA, 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo, Soekijo., 2003. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekijo., 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekijo., 2007. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku* : Rineka Cipta  
Notoatmodjo, Soekijo., 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Notoatmodjo, S. 2005. *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Nursalam. 2008. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- Suyanto & Salamah. 2009. *Riset Kebidanan: Metodologi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press.