

**ARTIKEL ILMIAH**

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI APOTEK SHEVO KECAMATAN JABUNG,  
KABUPATEN MALANG**



**IKA SUSANTI  
AKF19049**

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipublikasikan

**Pembimbing,**

**Drs. apt. Mochammad Haminudin, S.Si**

# TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK SHEVO KECAMATAN JABUNG, KABUPATEN MALANG

## THE LEVEL OF CONSUMER SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES AT SHEVO PHARMACY KECAMATAN JABUNG, KABUPATEN MALANG

---

Ika Susanti., Mochammad Haminudin  
Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

---

### Abstrak

Apotek adalah sarana untuk pelayanan kefarmasian dimana tempat apoteker melaksanakan praktek kefarmasian termasuk dalam menyimpan dan meracik obat. Pelayanan kefarmasian bertujuan untuk menjamin keamanan efektivitas, dan rasionalis penggunaan obat. Salah satu indikator yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan di apotek adalah dengan mengukur tingkat kepuasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Shevo Kecamatan Jabung, Kabupaten Malang dengan menggunakan 5 dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *aasurance*, dan *emphaty*. Rancangan penelitian ini menggunakan metode deskriptif observasional. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen yang membeli obat di Apotek Shevo dengan menggunakan metode *purposive sampling* yang memenuhi kriteria inklusi. Besar sampel sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Shevo Kecamatan Jabung, Kabupaten Malang secara umum memiliki prosentase rata-rata 84,77% dengan kategori sangat puas. Hasil penelitian berdasarkan sub variable menunjukkan pada dimensi tangible diperoleh persentase skor 83,10% dengan kategori sangat puas, pada dimensi reliability diperoleh persentase skor 87,60% dengan kategori sangat puas, pada dimensi responsiveness diperoleh persentase skor 85,90% dengan kategori sangat puas, pada dimensi assurance diperoleh persentase skor 83,80% dengan kategori sangat puas, dan pada dimensi emphaty diperoleh skor 85,60% dengan kategori sangat puas.

Kata Kunci : Apotek, Kepuasan Konsumen, Pelayanan Kefarmasian

### ABSTRACT

Pharmacy is a means for pharmaceutical services where pharmacists carry out pharmaceutical practices including in storing and mixing drugs. Pharmaceutical services are aimed at ensuring the safety of effectiveness, and rationalization of drug use. One of the indicators used to analyze the quality of service in pharmacies is to measure the level of satisfaction. This study aims to determine the level of consumer satisfaction with pharmaceutical services at Shevo Pharmacy Kecamatan Jabung, Kabupaten Malang by using 5 dimensions, namely *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *aasurance*, and *emphaty*. The design of this study used an observational descriptive method. The instrument used is in the form of a questionnaire. The population in this study were consumers who bought drugs at Shevo Pharmacy using a *purposive sampling* method that met the inclusion criteria. The sample size was 100 respondents. The results showed that the level of consumer satisfaction with pharmaceutical services at Shevo Pharmacy Kecamatan Jabung, Kabupaten Malang in general has an average percentage of 84.77% with the category of very satisfied. The results of the study based on sub variables showed that in the tangible dimension, a percentage score of 83.10% was obtained with the very satisfied category, in the reliability dimension a percentage of a score of 87.60% was obtained with the very satisfied category, in the responsiveness dimension a score percentage of 85.90% was obtained with the very satisfied category, in the assurance dimension a percentage of a score of 83.80% was obtained with the very satisfied category, and in the emphaty dimension a score of 85.60% was obtained with the very satisfied category.

Keywords: Pharmacy, Consumer Satisfaction, Pharmaceutical Services

## PENDAHULUAN

Apotek merupakan salah satu institusi kesehatan yang bertugas menyediakan produk kesehatan khususnya obat-obatan, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan kebutuhan obat untuk meningkatkan kesehatan masyarakat. Standar pelayanan kefarmasian merupakan tolak ukur yang menjadi pedoman bagi apotek dalam memberikan pelayanan kefarmasian (Indonesia, 2017). Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien terkait obat-obatan dan bertujuan untuk mencapai hasil yang konkrit guna meningkatkan kualitas hidup pasien (Depkes, 2014).

Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang secara langsung dalam proses penggunaan obat dan bertujuan menjamin keamanan, khasiat dan rasionalitas penggunaan obat melalui penerapan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam pelayanan (Bertawati, 2014). Pelayanan pendistribusian informasi obat kepada konsumen dilakukan oleh apoteker dan tenaga teknis kefarmasian untuk meningkatkan pengetahuan konsumen tentang pengobatan yang diterimanya. Ada beberapa aspek dalam pemberian informasi obat, seperti penggunaan obat,

penyimpanan, cara pemberian, dan lama pemberian.

Kepuasan adalah hal sangat subjektif, sulit diukur dan dapat berubah. Kualitas pelayanan dapat dilihat dalam lima aspek: bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Tjiptono, 2014). Kepuasan pasien dari sisi *tangible* (fasilitas) berkaitan dengan kepuasan fasilitas dan penilaian kualitas layanan yang ada seperti televisi, kipas angin, label obat. Kepuasan dari sisi *reliability* (kehandalan) terlihat pada kemampuan apoteker dalam memberikan pelayanan yang memuaskan pasien ketika tidak memadai, dan pasien kecewa dan tidak puas. Kemudian dari sisi *responsiveness* (ketanggapan) adalah dimana tenaga farmasi mampu memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat dan tepat. Jika dari sisi *assurance* (jaminan) kepuasan dapat dilihat dari kemampuan tenaga farmasi memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayanan yang ada. Selanjutnya dari sisi *emphaty* (empati) kemampuan tenaga farmasi dalam membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan pasien.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek mencerminkan kepuasan pasien terhadap pelayanan obat yang

diberikan oleh tempat pelayanan kefarmasian di apotek, baik untuk pelayanan obat resep maupun obat bebas. Menurut penelitian Kurniawan (2012) menunjukkan bahwa pasien puas ketika menerima obat dengan cepat (Dianita and Latifah, 2017), namun saat ini pelayanan kefarmasian masih buruk dan pasien harus menunggu lama dalam menerima obat.

Beberapa apotek khususnya penyedia obat menjadi salah satu pertimbangan pasien dalam memilih apotek karena tidak sepenuhnya berfungsi sebagai institusi medis.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti terhadap 10 konsumen yang diwawancarai mengatakan bahwa sebagian konsumen merasa tidak puas atas pelayanan yang berikan.

Keluhan ini dapat berdampak negatif terhadap kepuasan konsumen, menurunkan minat konsumen terhadap pembelian obat di apotek, dan mengurangi jumlah konsumen yang berkunjung ke apotek karena merasa kecewa dan tidak puas atas pelayanan yang diberikan. Jadi apotek ingin meningkatkan pelayanan agar konsumen merasa puas dan kembali lagi ke apotek tersebut.

Berdasarkan hasil observasi yang sudah dilakukan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Tingkat

Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Shevo Kecamatan Jabung, Kabupaten Malang.

### **ALAT DAN BAHAN**

Pengambilan sampel penelitian digunakan instrument penelitian berupa daftar pertanyaan ( kuesioner ), yang terdiri dari 13 pertanyaan tentang kepuasan Pelayanan Kefarmasian meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*.

Bahan yang digunakan adalah data primer. Data primer meliputi jawaban kuesioner yang telah diisi oleh konsumen di Apotek Shevo Kecamatan Jabung, Kabupaten Malang.

### **TAHAP PENELITIAN**

Rancangan dalam penelitian ini terdiri dari 3 tahap: tahap pertama atau tahap persiapan meliputi survei lokasi penelitian dan pengumpulan data, tahap kedua atau tahap pelaksanaan meliputi penyusunan kuesioner dan penyebaran kuesioner responden. Tahap ketiga atau tahap akhir peneliti mengumpulkan kembali kuesioner yang telah diisi oleh responden. Kuesioner yang telah dikumpulkan selanjutnya diberi skor dan dilakukan analisis data.

### **HASIL PENELITIAN**

Pengambilan data dilakukan selama 2 bulan dari tanggal 01 maret sampai 30 april

2022. Kuesioner yang akan digunakan dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terlebih dahulu dan didapatkan 13 pertanyaan yang dinyatakan valid dan reliabel.

Butir Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Validitas
1		0.361	Valid
2		0.361	Valid
3		0.361	Valid
4		0.361	Valid
5		0.361	Valid
6		0.361	Valid
7		0.361	Valid
8		0.361	Valid
9		0.361	Valid
10		0.361	Valid
11		0.361	Valid
12		0.361	Valid
13		0.361	Valid

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Alpha Cronbach</i>	Keterangan
Kepuasan	0.788	Mencukupi

Responden merupakan konsumen yang datang ke Apotek Shevo Kecamatan Jabung, Kabupaten Malang. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Pada penelitian

ini diperoleh informasi data demografi responden dalam Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Shevo meliputi usia, jenis kelamin dan pendidikan terakhir, pada tabel 3.

Pada data demografi usia yang paling banyak adalah pada usia 15-25 tahun. Selanjutnya data demografi jenis kelamin yang paling banyak adalah perempuan, untuk data demografi pendidikan terakhir paling banyak adalah Sma/Smk, data dapat disajikan sebagai berikut:

Karakteristik	Jumlah	Presentase (%)
<b>Usia</b>		
15-25 tahun	66	66%
26-36 tahun	23	23%
37-47 tahun	7	7%
48-58 tahun	4	4%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Perempuan	75	75%
Laki- Laki	25	25%
<b>Pendidikan</b>		
SD	7	7%
SMP	19	19%
SMA/SMK	64	64%
Perguruan Tinggi	10	10%

**Tabel 3. Data Demografi Responden**

Dari hasil gambaran tingkat kepuasan konsumen berdasarkan jumlah jawaban yang sangat puas dapat diketahui pada tabel 4, bahwa Untuk sub variabel *tangible* masuk dalam kategori sangat puas dengan presentase 83,10%. Untuk sub variabel *reliability* masuk dalam kategori sangat puas dengan presentase 87,60%. Untuk sub variabel *responsiveness* masuk dalam

kategori sangat puas dengan presentase 85,90%. Untuk sub variabel *assurance* masuk dalam kategori sangat puas dengan presentase 83,80%. Untuk sub variabel *emphaty* masuk dalam kategori sangat puas dengan presentase 85,60%. Pada tabel 5, rata-rata yang didapatkan dari tingkat kepuasan konsumen di Apotek Shevo Kecamatan Jabung, Kabupaten Malang sebesar 84,76% dengan kategori sangat puas.

**Tabel 4 Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Shevo Kecamatan Jabung, Kabupaten Malang.**

Sub Variabel	Presentase (%)	Keterangan
<i>Tangible</i>	83,10%	Sangat Puas
<i>Reliability</i>	87,60%	Sangat Puas
<i>Responsiveness</i>	85,90%	Sangat Puas
<i>Assurance</i>	83,80%	Sangat Puas
<i>Emphaty</i>	85,60%	Sangat Puas

**Tabel 5 Skor Akhir Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Shevo Kecamatan Jabung, Kabupaten Malang.**

Variabel	Jawaban Respon den	Nilai Maksi mal	Skor akhir
Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasia n Di Apotek Shevo	5.510	6.500	84,77%

## PEMBAHASAN

Faktor penentu tingkat kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh karakteristik dari konsumen yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan seorang yang satu dengan lainnya. Karakteristik tersebut berupa nama, usia, pendidikan, dan lain-lain.

Pelaksanaan penelitian tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Shevo Kecamatan Jabung, Kabupaten Malang dilaksanakan pada bulan maret sampai april 2022. Penelitian ini berjalan lancar dengan memberikan kuesioner kepada konsumen yang membeli di Apotek Shevo. Peneliti juga mendampingi responden apabila ada beberapa pertanyaan yang kurang dimengerti untuk menjelaskan kuesioner tersebut.

Berdasarkan analisis data dalam penelitian ini maka tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Shevo Kecamatan Jabung, Kabupaten Malang dapat diuraikan sebagai berikut. Pada dimensi *tangible* pada pertanyaan nomer satu konsumen merasa sangat puas dengan persentase skor 86%, karena ruang tunggu yang bersih dan

nyaman. Pada pertanyaan nomer dua konsumen merasa puas dengan persentase skor 76,20% tentang ketersediaan toilet di apotek. Pertanyaan nomer tiga konsumen merasa sangat puas dengan persentase skor 83,20%, karena area parkir yang tersedia di apotek cukup luas. Pada pertanyaan nomer empat konsumen merasa sangat puas dengan persentase skor 87%, karena petugas apotek memakai pakaian yang rapi dan bersih.

Pada dimensi *reliability* pertanyaan nomer lima konsumen merasa sangat puas dengan presentase skor 86,60%, karena petugas apotek menjelaskan mengenai aturan pakai obat dengan satu persatu apabila terdapat pertanyaan dari konsumen. Pada pertanyaan nomer enam konsumen merasa sangat puas dengan presentase skor 88,60%, karena petugas apotek memberikan pelayanan dengan teliti dan tepat waktu.

Pada dimensi *responsiveness* pertanyaan nomer tujuh konsumen merasa sangat puas dengan persentase skor 87%, karena petugas melayani konsumen dengan cepat. Pada pertanyaan nomer delapan konsumen merasa sangat puas dengan persentase skor 84,80%, karena petugas bersikap ramah kepada konsumen yang datang ke apotek.

Pada dimensi *assurance* pertanyaan nomer sembilan konsumen merasa sangat

puas dengan persentase skor 87,40%, karena konsumen dapat memastikan keaslian obat yang diterima. Pada pertanyaan nomer sepuluh konsumen merasa puas dengan persentase skor 78,40%, tentang harga obat yang diterima oleh konsumen. Pertanyaan nomer sebelas konsumen merasa sangat puas dengan persentase skor 85,60%, karena kemasan obat yang diterima dalam keadaan baik dan rapi.

Pada dimensi *emphaty* pada pertanyaan nomer dua belas konsumen merasa sangat puas dengan persentase skor 86,80%, karena petugas dalam melakukan pelayanan kefarmasian tidak pernah membedakan antara konsumen satu dengan lainnya. Pada pertanyaan nomer tiga belas konsumen merasa sangat puas dengan persentase skor 84,40%, karena petugas apotek memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan kepada konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian data demografi responden untuk karakteristik usia disominasi oleh usia 15-25 tahun dengan persentase 80,30%. Hubungan antara tingkat kepuasan dengan usia yaitu Semakin tinggi usia responden maka semakin bertambah pula ilmu dan pengetahuan yang dimiliki (Saragih, Syhaleman and Ningsih, 2022). Berdasarkan karakteristik pendidikan

didominasi oleh pendidikan tingkat Sma/Smk dengan persentase 79,69%. Hubungan antara tingkat kepuasan dengan pendidikan yaitu, semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin tinggi juga tingkat pengetahuan yang mereka miliki (Maabuat, Maramis and Sondakh, 2013). Berdasarkan karakteristik Janis kelamin didominasi oleh jenis kelamin laki-laki dengan persentase 84%. Hubungan antara tingkat kepuasan dengan jenis kelamin yaitu wanita cenderung dipengaruhi oleh kualitas layanan yang lebih kuat dari pada pria sedangkan pria pada sisi lain lebih dipengaruhi oleh nilai ekonomis yang dirasakan dalam pembelian produk atau penggunaan jasa (Woen and Santoso, 2021).

Berdasarkan dari hasil pembahasan dapat diketahui prosentase rata-rata dari dimensi mutu pelayanan yang ada di Apotek Shevo yaitu 84,77%, pengukuran tingkat kepuasan bahwa secara keseluruhan konsumen merasa sangat puas dengan pelayanan kefarmasian di Apotek Shevo Kecamatan Jabung, Kabupaten Malang.

Hal ini sesuai dengan pengamatan peneliti, petugas memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen yang datang ke Apotek Shevo Kecamatan Jabung, Kabupaten Malang.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 100 responden tentang Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Shevo Kecamatan Jabung, Kabupaten Malang yaitu memperoleh prosentase skor 84,77% dengan kategori sangat puas.

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Rasa terimakasih dipersembahkan kepada konsumen Apotek Shevo Kecamatan Jabung, Kabupaten Malang yang telah bersedia mengisi kuesioner dan untuk Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang yang sudah memberikan kemudahan dalam memberi surat izin penelitian.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Bertawati, B. (2014) 'Profil Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotek di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal', *Calyptra*, 2(2), pp. 1–11.
- Depkes, R.I. (2014) 'Peraturan menteri kesehatan No. 30 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di puskesmas', *Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia*. (5) [Preprint]
- Dianita, P.S. and Latifah, E. (2017) 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang', *Jurnal Farmasi Sains dan Praktis*, 3(2), pp. 19–23.
- Indonesia, R. (2017) *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36*



*Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan. Manuscript.*

- Maabuat, C.L.L., Maramis, F.R. and Sondakh, R.C. (2013) 'Hubungan antara pengetahuan dan tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien jaminan kesehatan masyarakat di puskesmas wawonasa kecamatan singkil manado tahun 2013', *Journal Fakultas Kesehatan Masyarakat, Unsrat*, pp. 1–6.
- Saragih, S., Syhaleman, R. and Ningsih, R. (2022) 'Hubungan Pengetahuan Pasien Dengan Kepuasan Pemberian Informasi Tindakan Medis Di Ruang Meranti Rsud Sultan Imanuddin Pangkalan Bun', *Jurnal Borneo Cendekia*, 5(2), pp. 133–140.
- Tjiptono, F. (2014) 'Pemasaran jasa–prinsip, penerapan, dan penelitian', *Yogyakarta: Andi Offset* [Preprint].
- Woen, N.G. and Santoso, S. (2021) 'Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Promosi, dan Harga Normal terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen', *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 10(2), pp. 146–163.