

**ARTIKEL ILMIAH**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIANDI  
APOTEK BENGAWAN SOLO, KOTA MALANG**



**INDAH WAHYUNI**

**NIM AKF 21125**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

**Pembimbing,**

**YAYASAN PUTERA INDONESIA**

**MALANG**

**Dr. Apt. Bilal Subchan Agus Santoso, M.Farm**

**ARTIKEL ILMIAH**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI  
APOTEK BENGAWAN SOLO, KOTA MALANG**



Pembimbing

**Dr. Apt. Bilal Subhan Agus Santoso, M.Farm**

# TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIANDI APOTEK BENGAWAN SOLO, KOTA MALANG

---

**Indah Wahyuni,Bilal Subchan Agus Santoso**

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

---

## ABSTRAK

Apotek adalah tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi kepada masyarakat. Pelayanan kefarmasian bertujuan untuk mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Salah satu indikator yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan di apotek adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Bengawan Solo Kota Malang. Rancangan penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang membeli dengan sampel menggunakan metode *purposive sampling* yang memenuhi kriteria inklusi. Besar sampel sebanyak 100 responden Hasil penelitian menunjukkan pada dimensi berwujud diperoleh persentase skor 81,3%, pada dimensi keandalan diperoleh persentase skor 74,2%, pada dimensi daya tanggap diperoleh persentase skor 49,5%, pada dimensi kepastian diperoleh persentase skor 82,4%, pada dimensi empati diperoleh persentase skor 77,2%. Kesimpulan dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Bengawan Solo Kota Malang menunjukkan kriteria puas dengan persentase skor 73,2%..

*Kata Kunci : Apotek, Pelayanan Farmasi, Kepuasan Pelanggan*

## ABSTRACT

Pharmacy is place of the pharmaceutical work done and pharmaceutical supplydistribution to the public. Pharmaceutical service aims to prevent and resolve drug issues and health-related issues. One of the indicators to analyze the quality service in p harmacy is to measure the level of customer satisfaction. This research is aimed to find out the level of satisfaction of pharmaceutical service at Apotek Bengawan Solo Malang City. Design of reserch is descriptive method. The instrument is a questionnaire. The population in thisstudy is all customers who buy with the sample using purposive sampling method that meets the inclusion criteria. The sample is 100 respondents. The result showed on the dimension of tangible obtained percentage score 81,3%, on the dimension of reability obtained percentage score 74,2%, on the dimension of responsiveness obtained percentage score 49,5%, on the dimension assurance obtained percentage score 82,4%, on the dimension of emphaty obtained percentage score 77,2%. Reshercher conclude that The Level of Satisfaction Pharmaceutical Service at Apotek Bengawan Solo Malang Cityshow criteria satisfied with percentage score 73,2

*Key Words : Phamacy, Pharmaceutical Services, Customer Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan yang mempunyai peranan penting dalam mewujudkan bermutu. Tenaga teknis kefarmasian merupakan tenaga mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam mewujudkan pelayanan kefarmasian yang berkualitas. Layanan kefarmasian selain menjadi tuntutan dalam profesionalisme juga dapat dilihat sebagai sistem yang menarik minat pelanggan terhadap pembelian obat di apotek. Pelayanan kefarmasian meliputi penampilan apotek, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh Mote (2009), Abdullah (2010), Kurniawan (2012) pelanggan mengharapkan petugas yang ramah, memberikan informasi obat, dan pelayanan yang cepat dalam melayani. Meningkatnya status perekonomian masyarakat, kemudahan komunikasi serta peningkatan pengetahuan menyebabkan masyarakat menuntut pelayanan yang lebih bermutu, ramah serta sanggup memenuhi kebutuhan masyarakat. Kepuasan pelanggan menggunakan jasa apotek merupakan cerminan hasil dari mutu pelayanan yang diberikan di apotek. Pelayanan tersebut dapat berupa interaksi dengan para medis, pasien atau sistem pelayanan secara keseluruhan baik itu dari administrasi, keuangan serta tenaga. Kepuasan

menggunakan jasa apotek merupakan sikap dari pelanggan. Dalam menentukan arah dan tujuan akhir dalam proses memahami pemakaian obat secara tepat atau pembelian suatu produk obat (Alfianasari, 2010), sehingga kepuasan pelanggan menggunakan jasa apotek dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk melihat seberapa besar keberhasilan di apotek. Apotek Bengawan Solo terletak di Jalan Tumenggung Suryo No 36 termasuk apotek swasta yang dimiliki perorangan. Apotek Bengawan Solo melayani penjualan obat bebas, obat bebas terbatas, dan obat dengan resep dokter. Dikarenakan pelayanan kefarmasian yang terlalu tinggi varian dan intensitas, menyebabkan pelayanan di Apotek Bengawan Solo belum terlalu optimal. Hal ini terlihat dari beberapa komplain pasien yang disampaikan kepada pihak Apotek Bengawan Solo. Komplain tersebut terdiri dari complain terkait obat, waktu tunggu atau kecepatan pelayanan. Kepuasan pelanggan sangat mempengaruhi penilaian secara keseluruhan dari aspek pelayanan yang Apotek Bengawan Solo berikan kepada Pasien. Tingkat kepuasan rendah dikhawatirkan akan menurunkan kepercayaan pasien terhadap *Brand* Apotek Bengawan Solo. Hal tersebut sangat berpotensi mempengaruhi intensitas transaksi sehingga akan mempengaruhi

tingkat pendapatan omset apotek. Peneliti yang juga merupakan karyawan apotek merasa perlu melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Bengawan Solo Kota Malang agar didapatkan data yang benar-benar *valid*. Selama ini hanya beberapa kali saja dilakukan penelitian tentang pelayanan kefarmasian di apotek ini dan itupun sudah lama sekali sehingga diperlukan update tentang kepuasan pelanggan atau pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Bengawan Solo.

## **METODE PENELITIAN**

Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif observasional. Responden yang dipilih adalah pelanggan yang membeli di Apotek Bengawan Solo dengan menggunakan *purposive sampling*. Pengambilan data yang digunakan adalah metode survey dengan memberikan kuesioner terstruktur kepada responden yang memenuhi kriteria inklusi

### **Pengumpulan Data**

1. Metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab atau wawancara langsung

2. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden adalah berbentuk kuesioner. Jenis kuesioner ini adalah kuesioner tertutup dengan skala Likert. Kuesioner tertutup, kuesioner yang disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih pada kolom yang sudah disediakan dengan memberi tanda *cross* (X) (Arikunto, 1998) Kuesioner tertutup digunakan karena (a) Kuesioner tersebut memberikan kemudahan pada responden dalam memberikan jawaban, (b) Lebih praktis dan sistematis, (c) Keterbatasan biaya dan waktu penelitian.

3. Studi Penelitian yaitu mempelajari buku-buku referensi yang ada hubungannya dengan obyek yang diteliti. Ini dilakukan untuk memperoleh dasar-dasar teoritik mengenai masalah kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan *customer* yang digunakan untuk menganalisa kenyataan yang ada pada obyek yang diteliti.

### **Sampel Penelitian**

Sampel dalam penelitian ini mengacu pada Rumus Slovin, apabila dalam satu bulan diketahui jumlah pelanggan yang membeli dengan resep sebanyak 750 lembar, maka besar sampel yang diambil yaitu 100 responden.

$$n = \frac{N}{1 + Na^2}$$

$$= \frac{750}{1 + (750) \cdot (0.1)^2}$$

$$= 88,23 \text{ dibulatkan } 100$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

$\alpha$  : Margin error

## HASIL PENELITIAN

Tabel 4.1 Data Demografi Pasien

<b>Karakteristik</b>	<b>Pasien</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase %</b>
<b>Jenis Kelamin</b>	Laki-laki	33	33%
	Perempuan	67	67%
<b>Usia</b>	18-30	26	26%
	31-40	27	27%
	41-50	15	15%
	>50	31	31%
<b>Tingkat Pendidikan Terakhir</b>	SD	4	4%
	SMP	9	9%
	SMK/SMA	47	47%
	DIII	25	25%
	S1	15	15%

Tabel 4.2 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Bengawan Solo, Kota Malang

<b>Sub Variabel</b>	<b>Kuisione r</b>	<b>Persentase</b>
<b>Berwujud</b>	A1 (Farmasis berpenampilan rapi saat memberikan obat)	78.7%
	A2 (Ruang tunggu pasien nyaman dan bersih)	86.1%
	A3 (Ruang tunggu pasien nyaman dan bersih)	84.7%
<b>Rata-rata</b>		83.1%
<b>Keandalan</b>	B4 (Obat diterima pasien dalam keadaan baik dan benar)	74.7%
	B5 (Farmasis menjelaskan tentang cara pemakaian obat)	78.2%
	B6 (Pelayanan obat yang diberikan oleh tenaga kesehatan sesuai dengan harapan saya)	69.9%
<b>Rata-rata</b>		74.2%
<b>Daya Tanggap</b>	C7 (Farmasis bersikap ramah saat memberikan obat)	49.5%
<b>Rata-rata</b>		49.5%
<b>Sub Variabel</b>	Kuisisioner	Persentase
<b>Kepastian</b>	D8 (Farmasis memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan)	82.8%
	D9 (Etiket obat sulit dimengerti)	81.9%
	D10 (Petugas tidak menjelaskan efek samping obat)	88.8%
	D11 (Petugas dalam memberikan keterangan obat mudah untuk)	78.2%

	dipahami pasien)	
	D12 (Pasien yakin menerima obat dengan benar)	77.3%
	D13 (Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan penyakitnya)	85.6%
<b>Rata-rata</b>		82.4%
<b>Empati</b>	E14 (Farmasis mengingatkan waktu meminum obat)	77.7%
	E15 (Pasien tidak diberikan kesempatan memilih dan menentukan obat generik atau paten)	76.8%
<b>Rata-rata</b>		77.2%

## PEMBAHASAN

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang yang melakukan pembelian produk atau jasa untuk kebutuhan pribadinya setelah melakukan perbandingan antara kinerja produk atau jasa yang diberikan terhadap apa yang diharapkan oleh pemakai ataupun pelaku jasa tersebut. Kepuasan dapat dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Sebaliknya pelanggan merasa

puas maka dia akan mempunyai kesetiaan menjadi konsumen tetap pada produk tersebut. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pelanggan umumnya mengharapkan jasa dapat diterima dan dinikmati dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Kepuasan pelanggan dapat membentuk persepsi dan selanjutnya mendapatkan penilaian terbaik di mata pelanggan. Berdasarkan analisis data dalam penelitian ini maka Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Bengawan Solo, Kota

Malang dapat dijabarkan sebagai berikut. Pada dimensi berwujud pada pertanyaan nomer satu pelanggan berpendapat sangat puas dengan persentase skor 78,7% karena petugas memakai pakaian rapi dan bersepatu saat memberikan obat. Pada pertanyaan nomer dua pelanggan berpendapat sangat puas dengan persentase skor 81,6% karena ruang tunggu yang nyaman dan bersih. Hasil tersebut dapat diartikan layanan yang diberikan terhadap konsumen sudah cukup baik dan dapat diterima oleh sebagian besar oleh konsumen. Pelayanan yang baik tersebut ditunjukkan dengan oleh kelengkapan fasilitas yang ada, kebersihan tempat, kenyamanan dan juga kesopanan para pelayan yang bekerja di Apotek Bengawan Solo. Pelayanan yang cukup baik tersebut tentu saja akan berdampak pada peningkatan konsumen, dikarenakan konsumen yang merasa puas pasti akan datang lagi dan lagi, bahkan kemungkinan akan mengajak teman untuk ikut, dengan demikian pelayanan yang baik secara tidak langsung juga akan meningkatkan keuntungan. Terdapat kursi panjang terbuat dari

kayu dan televisi di sudut ruang tunggu untuk pelanggan apabila membeli obat dengan resep. Pada pertanyaan nomer tiga pelanggan berpendapat sangat puas dengan persentase skor 84,7% karena lampu penerangan di apotek cukup terang dengan delapan lampu berdaya 45 watt, 65 watt, dan 80 watt agar tidak ada kesalahan dalam pengambilan obat.

Pada dimensi keandalan pada pertanyaan nomer empat pelanggan berpendapat puas dengan persentase skor 74,7% karena obat yang diterima oleh pelanggan dalam keadaan bagus, dibungkus plastik klip dan/atau menggunakan kantong kresek. Pada pertanyaan nomer lima pelanggan berpendapat sangat puas dengan persentase skor 78,2% karena petugas menjelaskan cara pemakaian obat dengan satu persatu apabila pelanggan bertanya. Pada pertanyaan nomer enam pelanggan berpendapat puas dengan persentase skor 69,9% karena pelayanan obat yang diberikan petugas sesuai dengan harapan pelanggan, seperti kelengkapan obat di apotek, ketepatan dalam

pengambilan obat serta kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan . Pada dimensi daya tanggap pada pertanyaan nomer tujuh pelanggan berpendapat tidak puas dengan persentase skor 49,5% dikarenakan bahwa petugas sering kali tidak ramah terhadap pelanggan, terkesan petugas terburu-buru dikarenakan banyaknya pengunjung yang sudah datang dan mengantri sehingga waktu untuk melayani pelanggan menjadi lebih sedikit untuk berinteraksi. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mote(2009) bahwa pelanggan mengharapkan petugas yang ramah dalam melayani. Pada dimensi kepastian dipertanyaan nomer delapan pelanggan berpendapat sangat puas dengan persentase skor 82,8% karena petugas memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan sesuai dengan pertanyaan pelanggan serta memberikan KIE tentang cara penggunaan, cara pemakaian serta cara penyimpanan obat kepada pasien. Sedangkan pada pertanyaan nomer sembilan

pelanggan berpendapat sangat puas dengan persentase skor 81,9% karena petunjuk penggunaan obat (etiket) untuk pelanggan yang membeli dengan resep mudah dimengerti dan dipahami. Pada pertanyaan nomer sepuluh pelanggan berpendapat sangat puas dengan persentase skor 88,8% karena petugas menjelaskan efek samping obat yang digunakan apabila pelanggan bertanya. Pada pertanyaan nomer sebelas pelanggan berpendapat sangat puas dengan persentase 78,2% karena petugas dalam memberikan keterangan obat mudah dipahami pelanggan. Pada pertanyaan nomer dua belas pelanggan berpendapat sangat puas dengan persentase skor 77,3% karena pelanggan yakin menerima obat yang dibeli bebas dengan tepat dan benar. Pada pertanyaan nomer tiga belas pelanggan berpendapat sangat puas dengan persentase 85,6% karena pelanggan yakin bahwa obat yang dibeli dapat menyembuhkan penyakit yang diderita. Pada dimensi empati pada pertanyaan nomer empat belas petugas mengingatkan waktu meminum obat kepada pelanggan,

mendapatkan hasil berpendapat sangat puas dengan persentase 77,7%. Faktor empathy merupakan kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Hal tersebut diartikan para pegawai Apotek Bengawan Solo selalu berkomunikasi dengan para pelanggan, itu dimaksudkan untuk memberikan keramahan kepada konsumen dan juga untuk memberikan solusi-solusi kepada konsumen jika konsumen mengalami keluhan. Dalam hal ini komunikasi akan menjadi sangat penting, dikarenakan hubungan dan komunikasi yang baik antara konsumen dan pengelola akan memberikan dampak yang baik untuk perbaikan pelayanan. Komunikasi menjadi jembatan antara pengelola dan konsumen, dengan demikian apa yang diharapkan oleh konsumen dapat diketahui serta layanan dari pengelola dapat tersampaikan. Selain itu dengan komunikasi yang baik, konsumen akan merasa dihargai dengan adanya komunikasi antar pelanggan dan pengelola, sehingga dari hal itu akan berdampak pada rasa senang

pada konsumen dan timbul rasa kepuasan. Pada pertanyaan nomer lima belas pelanggan berpendapat sangat puas dengan persentase 76,8% karena pelanggan tidak diberikan kesempatan memilih dan menentukan obat generik atau paten. Dari hasil kelima dimensi tersebut rata-rata pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Dapat dilihat dari rentang masing-masing persentase yaitu antara 51% - 75% yang berarti puas.

## **KESIMPULAN**

Dari semua skor masing-masing tanggapan responden Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Bengawan Solo, Kota Malang menunjukkan kriteria puas dengan persentase skor 73,2% hal ini disimpulkan karena standart kepuasan dikatakan puas jika mempunyai rentang antara 51% - 75% dengan  $60% < \text{indeks kepuasan} \leq 80\%$ .

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terimakasih dipersembahkan untuk Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

## DAFTAR RUJUKAN

- Abdullah, 2010. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek di KotaJambi*. Universitas Jambi Kampus Pinang Masak.
- Alfianasari, 2010. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek KOPKAR Jakarta*, vol xv, no.23, Edisi 2, Departemen Farmasi FMIPA. UI, Puslitbang Farmasi Badan Litbangkes Departemen Kesehatan RI, *MajalahIlmu Kefarmasian*.
- Arikunto, Suharsimi, (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Kurniawan, 2012. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan ApotekKimia Farma Jakarta*, *Majalah Ilmu Kefarmasian*, VI(2), 56-74
- Mote, 2009. *Profil Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotek di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal*, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa UniversitasSurabaya*, 2 (2), 1-11