

ARTIKEL ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN
SWAMEDIKASI DI APOTEK TIRTOMOYO DI KABUPATEN MALANG**



Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Erna Susanti". The signature is stylized and fluid, with a long horizontal stroke at the bottom.

Dr. Apt. Erna Susanti, M. Biomed

ABSTRAK

Yayuk Nurhayati 2022. **TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN SWAMEDIKASI DI APOTEK TIRTOMOYO DI KABUPATEN MALANG.** Karya Tulis Ilmiah Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang.

Pembimbing : Dr.apr. Erna Susanti, M. Biomed.

Kata Kunci : swamedikasi, kepuasan pelanggan, Apotek Tirtomoyo di Kabupaten Malang.

Apotek merupakan salah satu sarana kesehatan tempat di lakukannya praktek kefarmasian. Sebuah apotek dalam melakukan pelayanan swamedikasi harus menjaga mutu pelayanan, obat serta jasa yang diberikan kepada pasien. Salah satu cara untuk mengetahui kualitas layanan yaitu dengan mengukur kepuasan pelanggan menggunakan kuesioner. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Tirtomoyo di Kabupaten Malang. Penelitian ini termasuk penelitian survay dengan analisa data secara deskriptif. Sampel dalam peneliian ini adalah 92 masyarakat yang berkunjung di Apotek Tirtomoyo Kabupaten Malang. Tehnik yang digunakan adalah accidental sampling dengan menggunakan kuisisioner. Hasil penelitian sebagai berikut, kehandalan (reliability)80%, ketanggapan (responsiveness)80,5% , jaminan (assurance)76%, empati (emphaty)86%, dan penampilan (tangible)77,5%. Kesimpulan, hasil penelitian terhadap swamedikasi di Apotek Tirtomoyo di Kabupaten Malang diperoleh hasil tingkat kepuasan pelanggan sebesar 80 % dengan klasifikasi puas.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Yayuk Nurhayati', written in a cursive style.

ABSTRACT

Yayuk Nurhayati 2022. COSTUMER SATISFACTION LEVEL FOR SELF-MEDICATION SERVICE TIRTOMOYO PHARMACY MALANG REGENCY. Scientific Paper Putra Indonesia Pharmacy Academy Malang. Supervisor: Dr. apt. Erna Susanti, M. Biomed.

Key Word : self-medication, customer satisfaction, and Tirtomoyo Malang Pharmacy.

Pharmacy store is one of the most health facility to doing pharmaceutical practice. A pharmacy in self-medication must be keep the quality service, drug also a service has give to patient. One of the most way to knowed the quality of a service is measure customer satisfaction using a questionnaire. This research purpose to know customer satisfaction profile to Tirtomoyo Malang Pharmacy. The research method also include a survey research with data analysis descriptively. The sample in this research in 90 people who visited in Pharmacy Tirtomoyo Malang Regency. Technique used is accidental sampling with using questionnaire rating scale. The results of the following study, is reliability 80%, responsiveness 80,5%, assurance 76%, emphaty 86%, and tangible 77,5%. Conclusion, self-medication in Tirtomoyo Malang Pharmacy gained result of satisfaction level of costumer in 80 % with satisfied clarification.

PENDAHULUAN

Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kefarmasian. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukannya pelayanan kefarmasian oleh Apoteker. Pelayanan Kefarmasian di apotek diatur oleh pemerintah melalui standar kefarmasian di apotek. Standar kefarmasian di apotek meliputi pengelolaan alat kesehatan, sediaan farmasi, dan bahan medis habis pakai serta pelayanan farmasi klinik. Pada standar perbekalan sediaan farmasi, pelayanan kefarmasian dibagi menjadi dua yaitu pelayanan dengan menggunakan resep dokter dan pelayanan tanpa menggunakan resep dokter atau disebut pelayanan swamedikasi (Menteri kesehatan, 2017).

Swamedikasi adalah upaya masyarakat dalam pengobatan diri sendiri. pengetahuan masyarakat terhadap obat- obatan dan cara penggunaannya menjadi kendala di masyarakat. (Nur aini,2017). Pada umumnya swamedikasi dilakukan pada penyakit dengan keluhan ringan dan biasanya sering terjadi di masyarakat seperti batuk, pusing, demam, diare, cacingan, penyakit kulit dan lain lain (Reza , 2018). Apabila swamedikasi ini dilakukan secara benar, maka dapat

membantu pemerintah dalam pembangunan kesehatan nasional. Namun sebaliknya, apabila Swamedikasi di lakukan secara salah, maka akan timbul permasalahan permasalahan baru di antaranya timbulnya penyakit baru oleh penggunaan obat yang salah.

Untuk mengetahui apakah pelayanan swamedikasi di suatu apotek baik atau tidak, maka survei kepuasan pelanggan merupakan solusi yang tepat (Tri Devi, 2013). Kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor yang paling penting dalam meningkatkan omset sebuah perusahaan. Pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan sebuah jasa atau barang merupakan aset penting karena apabila pelanggan merasa puas, mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya. Sebaliknya, jika pelanggan tidak merasa puas maka akan terdapat beberapa respon perilaku yang dominan terhadap ketidakpuasan suatu layanan jasa yaitu beralih ke layanan jasa lain. Pelanggan yang merasa kecewa dengan jasa yang di tawarkan, maka pelanggan tidak akan kembali menggunakan jasa tersebut (Indah,2018).

Apotek Tirtomoyo yang terletak di jl.Abdilah Kecamatan Pakis Malang memberikan layanan kesehatan dengan

layanan obat resep, obat non resep, alat kesehatan, bahan habis pakai dengan kelengkapan layanan kesehatan. Apotek Tirtomoyo yang memiliki lokasi cukup strategis berada di dekat dengan perumahan warga maka banyak pelanggan yang melakukan pelayanan Swamedikasi di apotek Tirtomoyo, tetapi lokasi Apotek Tirtomoyo juga berdekatan dengan Retail yang juga melayani obat bebas sehingga menjadi kendala bagi Apotek Tirtomoyo. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti berkeinginan membuat penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Swamedikasi di Apotek Tirtomoyo di Kabupaten Malang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif. Jenis penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara obyektif dan digunakan untuk memecahkan permasalahan yang sedang dihadapi pada situasi saat ini (Notoatmodjo, Soekidjo, 2005).

Tujuan dalam penelitian ini meliputi menyiapkan kegiatan survei lokasi penelitian dan mengumpulkan data. Kemudian menyusun daftar pertanyaan untuk kuesioner serta menyebarkan kuesioner dan melakukan

wawancara kepada responden. Responden pada penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan swamedikasi di Apotek Tirtomoyo Malang.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan dari objek yang akan diteliti (Notoatmodjo, Soekidjo, 2005). Populasi dalam penelitian ini merupakan wilayah yang ingin diteliti oleh peneliti, populasi adalah suatu objek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu pelanggan atau pengunjung yang menerima pelayanan swamedikasi di Apotek Tirtomoyo Malang. Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan diketahui bahwa pelanggan yang datang di Apotek Tirtomoyo Malang pada bulan April sampai dengan Mei 2022 rata-rata berjumlah 1050 orang. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian apa yang dipelajari dari sampel kesimpulannya dapat diperlakukan untuk populasi (Wibowo, 2014 dalam Panjaitan, 2017). Teknik pengambilan sampel yang akan dilaksanakan dalam penelitian ini adalah dengan cara sampling insidental (accidental

sampling) yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan

Jumlah sampel pada penelitian ini dihitung berdasarkan rumus Slovin dengan nilai kritis sebesar 10%.

$$\text{Rumus Slovin} : n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

d : Batas Toleransi Kesalahan (error tolerance)

(Notoatmodjo, 2005; h. 92 dalam Rahmawati, 2011)

$$n = \frac{1050}{1050(0,1)^2 + 1} = \frac{1050}{11,5} = 91,30$$

Dengan menetapkan N = 1050 d = 0,1 jumlah sampel yang diambil sebanyak 91,30 dan dibulatkan menjadi 92 orang. Dalam pengambilan sampel diperlukan syarat atau kriteria. Kriteria inklusi adalah karakteristik umum subjek penelitian dari suatu populasi target yang terjangkau dan akan diteliti (Nursalam, 2012). Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah

Sebagai berikut : Bersedia mengisi kuesioner, Dapat membaca dan menulis, Rentang usia 17-55 tahun, Mendapat pelayanan swamedikasi.

Lokasi dan Waktu

Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah, Apotek Tirtomoyo di kabupaten Malang pada bulan April-Mei 2022.

Instrumen Penelitian

Instrumen pada penelitian ini berupa kuesioner yang disebarkan peneliti kepada responden yang melakukan swamedikasi di Apotek Tirtomoyo dan memenuhi kriteria inklusi. Kuisisioner terdiri dari lima kelompok pertanyaan yang meliputi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empathy dan penampilan. Pada masing-masing sub kelompok pertanyaan diberikan beberapa pertanyaan, dimana setiap pertanyaan memiliki skor, jumlah skor dihitung berdasarkan kategorinya.

Analisis data

Teknik analisa data yang digunakan adalah dengan kuesioner berdasarkan lima dimensi kualitas layanan yaitu Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, penampilan. Semua jawaban di olah dengan penentuan skor berdasarkan skala likert dengan menggunakan graduasi tingkat penilaian sangat puas =5, puas =4,cukup puas =3 ,tidak puas =2 ,sangat tidak puas =1.

Setelah data responden terkumpul selanjutnya analisa data dengan menggunakan analisa kualitatif dan data yang terkumpul untuk disimpulkan. Skoring untuk penarikan kesimpulan ditentukan dengan

membandingkan skor yang dicapai dan skor maksimal (Aspuah,2013)

$$\text{skor} = \frac{\text{jumlah skor yang diperoleh}}{\text{jumlah skor maksimal}} \times 100$$

Menurut Arikunto data yang terkumpul dikategori dengan skala ordinal,dengan memperhatikan hasil persen (Aspuah,2013). Dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. 86%-100% = Sangat puas
- b. 76%-85% = Puas
- c. 56%-75% = Cukup puas
- d. 40%-55% = Kurang puas
- e. 0%-40% = Tidak puas

HASIL PENELITIAN

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Dari hasil uji validitas diketahui nilai r hitung pada tiap item lebih besar dari r tabel, sehingga kuisioner tersebut dapat dikatakan valid. Pada uji reliabilitas didapatkan nilai Chronbach's Alpha sebesar 0,814 lebih besar dari 0,6. Sehingga kuisioner tersebut dapat dikatakan reliabel.

2. Data Demografi Responden

Karakteristik		
Usia	Frekuensi	%
17 - 25	31	34
26 - 45	26	28
46 - 55	19	21
> 55	16	17
Jumlah	92	100

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Laki-laki	37	40
Perempuan	55	60
Jumlah	92	100

Pendidikan	Frekuensi	%
SD	-	-
SMP	8	9
SMA	55	60
Perguruan Tinggi	29	31.5
Jumlah	92	100

Pekerjaan	Frekuensi	%
Mahasiswa	18	19,5
Ibu Rumah Tangga	28	30
PNS	5	5,4
Pegawai Swasta	29	31,5
Tidak Bekerja	12	13
Jumlah	92	100

3. Data Tingkat Kepuasan Pelanggan

No	Sub Variabel	(%)	Kategori
1	Kehandalan	80	Puas
2	Ketanggapan	80.5	Puas
3	Jaminan	76	Puas
4	Empaty	86	Sangat Puas
5	Penampilan	77.5	Puas
	Rata-Rata	80	Puas

PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan pelanggan di lihat dari 5 dimensi, yaitu pada variabel pertama tentang kehandalan, dimensi ini bertujuan untuk mengetahui apakah pasien puas terhadap pelayan informasi obat di Apotek Tirtomoyo Kabupaten Malang, tentang kejelasan petugas apotek dalam memberikan informasi obat dengan baik dan benar, kemampuan petugas untuk memilihkan obat sesuai keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dari 92 responden

yang diteliti pada dimensi kehandalan untuk rata-rata responden yang menyatakan jawaban puas sebanyak 80%

Pada dimensi kedua tentang ketanggapan, dimensi ini bertujuan mengetahui apakah pasien puas terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Tirtomoyo Kabupaten Malang, yaitu tentang petugas Apotek harus cepat tanggap terhadap keluhan pasien, petugas Apotek mampu memberikan penyelesaian masalah yang dihadapi pasien, terjadi komunikasi yang baik antara petugas Apotek dengan pasien dan pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang obat yang dibelinya. Dari 92 responden yang diteliti pada dimensi ketanggapan untuk rata-rata responden yang menyatakan jawaban puas sebanyak 80,5%.

Pada dimensi ketiga tentang jaminan dimensi ini bertujuan mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Tirtomoyo Kabupaten Malang, tentang informasi kelengkapan obat dan alat kesehatan, kualitas obat yang diberikan cukup baik yaitu kemasannya bagus, kadaluarsa panjang. Dari 92 responden yang diteliti pada dimensi jaminan untuk rata-rata responden yang menyatakan jawaban puas sebanyak 76 %. Jaminan merupakan kemampuan dalam membuat konsumen menjadi percaya dan yakin akan jasa dan informasi yang diperoleh. Hal ini sesuai dengan pendapat Arief (2001) bahwa kepuasan merupakan

faktor penentu kesetiaan terhadap apotek, pelanggan memang harus dipuaskan sebab jika tidak puas konsumen akan meninggalkan perusahaan.

Pada dimensi keempat tentang empati bertujuan untuk mengetahui apakah pasien puas terhadap pelayanan pemberian informasi obat di Apotek Tirtomoyo Kabupaten Malang tentang petugas Apotek memberikan perhatian terhadap keluhan pasien, tenaga kefarmasian bersikap ramah dan sopan dan pasien merasa nyaman selama menunggu obat. Dari 92 responden yang diteliti pada dimensi empati untuk rata-rata responden yang menyatakan jawaban sangat puas sebanyak 86 %. Kepedulian dari para tenaga teknis kefarmasian sangat berpengaruh besar dengan tingkat kepuasan pasien. Karena menurut Hendra (2018) pasien dapat menilai seorang petugas atau pelayanan kesehatan lainnya dari sikap dan kesopanan saat petugas kesehatan melayani seorang pasien.

Pada dimensi kelima tentang bukti langsung, bertujuan untuk mengetahui apakah pelanggan puas terhadap pelayanan pemberian informasi obat di Apotek Tirtomoyo Kabupaten Malang tentang tersedia ruang khusus yang nyaman dan bersih untuk memberi informasi

obat, penampilan petugas kefarmasian yang bersih dan rapi. Dari 92 responden yang diteliti pada dimensi bukti langsung untuk rata-rata responden yang menyatakan jawaban puas sebanyak 80 %. Ketersediaan fasilitas yang menunjang dan sesuai kebutuhan pelanggan, penampilan petugas yang rapi dalam berpakaian serta lingkungan yang nyaman dan bersih membuat pasien merasa nyaman dalam menerima pelayanan sehingga kebutuhan mereka terpenuhi yang pada menimbulkan kepuasan pada pasien.

Dari hasil kelima dimensi tersebut rata-rata pelanggan merasa puas atas pelayanan yang di berikan. Dapat di lihat dari rentang masing- masing presentase yaitu antara 76%-85% yang berarti puas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Tirtomoyo di Kabupaten Malang ,maka kesimpulan yang di peroleh dari penelitian ini adalah PUAS dengan prosentase 80%.

UCAPAN TERIMA KASIH

Rasa terima kasih dipersembahkan kepada Apotek Tirtomoyo di Kabupaten Malang yang telah memberi ijin untuk melakukan penelitian di tempat tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi VI)*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Aspuah. 2013. *Kumpulan Kuesioner Dan Instrumen Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi Ketiga. Jakarta. Salemba Medika
- Menkes RI. 2017. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2017 tentang Apotek*. Jakarta