

TINGKAT KEPUASAN APOTEK DI WILAYAH LUMAJANG TERHADAP DISTRIBUSI OBAT OLEH PEDAGANG BESAR FARMASI

Kukuh Judy Handoyo^{1*}, Pradana Satria Rakhmanta¹, Diyan Ajeng R¹
¹Akademi Farmasi Jember, Jember, Indonesia
 Jl. Pangandaran no 42 Jember Indonesia
 *E-mail : kukuh.handojo@gmail.com

ABSTRACT

PBF services in Lumajang region need to improve the quality of service, including delivery time often exceeds the time that had been promised, complaints regarding medication errors and difficulty getting accountability, the price has changed in a short time, and the service was not constant. The purpose of this study was to determine the level of drug store Lumajang region against drug distribution by PBF in tangible dimension (direct evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), empathy (caring). Samples were selected in this research is all drug store in Lumajang totaling 30 pharmacies. The research design in this study is descriptive by using survey method. Based on the data collection process, there were only 30 drug store that are willing to be respondents has qualified for data processing and it can be concluded that the level of satisfaction Pharmacy Lumajang region on tangible dimension (direct evidence) of 86.24%, expressed satisfaction, reliability dimension (reliability) by 80%, otherwise satisfactory, dimensions responsiveness (responsiveness) of 75.84%, expressed quite satisfactory, dimensions assurance (guarantee) amounting to 86.11%, declared satisfactory, the dimensions of empathy (caring) amounted to 86.94%, otherwise satisfactory. Based on the above data, it needs to be evaluated in five dimensions, from the evaluation it would appear that satisfaction level of drug store in Lumajang to PBF service (drug distribution) reach 83,02% and including the satisfactory category .

Keywords: Level of satisfaction - Drugs distribution – PBF

PENDAHULUAN

Pedoman *Good Distribution Practices for Pharmaceutical Products* diterbitkan oleh WHO pada tahun 2005 mengharuskan suatu jaringan distribusi menyelenggara kan suatu sistem jaminan kualitas terhadap produk farmasi yang didistribusikan sehingga produknya akan terjamin mutu, khasiat, keamanan dan keabsahannya sampai ke tangan konsumen. Industri farmasi atau lebih dikenal sebagai Pedagang Besar Farmasi (PBF) harus memenuhi kebutuhan konsumen dengan cepat dan tepat, karena kecepatan dan ketepatan perbekalan farmasi merupakan faktor yang berpengaruh untuk menjamin kepuasan konsumen (Baharuddin dan Wahyuni, 2010).

Dalam persaingan yang semakin tajam antara Pedagang Besar Farmasi saat ini,

maka kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama dimana tingkat kepentingan dan harapan pelanggan serta pelaksanaan atau kinerja yang dilakukan perusahaan haruslah sesuai perusahaan harus memperhatikan hal – hal yang dianggap penting oleh para pelanggan, agar mereka puas (Yusnita, 2011). kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan (Kotler, 1995).

Apotek di wilayah Lumajang rata-rata masih sering mengeluhkan mengenai kualitas distribusi obat oleh pedagang besar farmasi. Dimana waktu pengiriman sering melebihi dari waktu yang telah di janjikan. Selain itu, keluhan juga datang dari segi kesalahan obat datang yang tidak sesuai dengan surat pesanan dan harga yang

berubah dalam waktu yang terlalu singkat sehingga bukan hanya apotik yang dirugikan namun konsumen juga merasa kurang mendapatkan pelayanan yang baik karena kejadian tersebut. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan layanan oleh PBF agar tingkat kepuasan apotik akan meningkat. Tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui tingkat kepuasan apotik terhadap layanan distribusi obat oleh PBF berdasarkan dimensi kepuasan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif *cross sectional* dengan metode survey pada tenaga teknis kefarmasian di 30 apotik wilayah Lumajang yang menangani bagian pengadaan perbekalan farmasi. Waktu pengambilan data dilakukan pada bulan Juli 2016. Waktu penelitian sejak didapatkan ijin penelitian dari IAI cabang Lumajang.

Populasi, Sampel dan Teknik sampling

Populasi penelitian ini adalah seluruh apotik yang beroperasi di wilayah Lumajang dan mau menjadi responden. Teknik sampling menggunakan total sampling yang menjadikan populasi semua sampel yaitu sebanyak 30 apotik. Responden diwawancarai dan diberi kuesioner terkait dimensi kepuasan dalam distribusi obat oleh PBF.

Sumber Data

Sumber data penelitian ini diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarkan pada tenaga teknis kefarmasian bagian perbekalan farmasi di apotik.

Variabel

Variabel dalam penelitian ini adalah distribusi obat dan tingkat kepuasan meliputi lima dimensi yaitu *tangible* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (kepedulian)

Instrumen

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, lembar pengumpulan data berisi rekap data dari sumber data dan hasil kuesioner. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk menguji instrumen penelitian yaitu kuesioner, interviewer, pedoman *interview* dan lembar pengumpul data. Pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner dilakukan dengan cara membagikan kuesioner pada apotik di Jember sebanyak 30 unit yang dilakukan sebelum bulan Juli 2016. Validitas dan reliabilitas diuji menggunakan Cronbach's Alpha. Nilai validitas dapat dilihat pada *Corrected Item-Total Correlation*. Nilai reliabilitas dapat dilihat pada Cronbach's Alpha. Pengujian validitas rupa dan validitas isi pada lembar pengumpul data dengan pengaturan tampilan instrumen dan penggunaan bahasa agar mudah diisi oleh peneliti.

Analisis Data

Data yang telah terkumpul dilakukan pemberian skor atau nilai kemudian di prosentasekan menggunakan rumus

$$P = n/N \times 100\%$$

n : skor rata-rata

P : Prosentase

N : Skor maksimal

Untuk menentukan kriteria kualitas (Arikunto, 2006)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sampel berjumlah 30 apotik dan bersedia menjadi responden. Data hasil kuesioner terhadap kepuasan pelayanan PBF berdasarkan kelima dimensi kepuasan sebagai berikut:

Tabel 5.1 Persentase berdasarkan dimensi *Tangible* (Sarana fisik)

No Kategori	Frekuensi (Responden)	Persentase
1 Puas	22	73,33%
2 Cukup puas	8	26,67%
3 Kurang puas	0	0%
4 Tidak puas	0	0%
Jumlah	30	100 %

Pada penelitian ini 30 responden yang telah menjawab 2 pertanyaan tentang dimensi sarana fisik, diperoleh 22 responden yang menyatakan puas dengan persentase 73,33%, 8 responden yang menyatakan cukup puas dengan persentase 26,67%, serta tidak ada responden yang menjawab kurang puas dan tidak puas.

Tabel 5.2 Persentase berdasarkan dimensi *Reliability* (Kehandalan)

No Kategori	Frekuensi (Responden)	Persentase
1 Puas	14	46,67%
2 Cukup puas	15	50%
3 Kurang puas	1	3,33%
4 Tidak puas	0	0%
Jumlah	30	100 %

Kemudian pada dimensi kehandalan terdapat 14 responden yang menyatakan puas dengan persentase 46,67%, 15 responden yang menyatakan cukup puas dengan persentase 50%, 1 responden yang menyatakan kurang puas dengan persentase 3,33%, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas.

Tabel 5.3 Persentase berdasarkan dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

No Kategori	Frekuensi (Responden)	Persentase
1 Puas	8	26,67%
2 Cukup puas	21	70%
3 Kurang puas	1	3,33%
4 Tidak puas	0	0%
Jumlah	30	100 %

Pada dimensi ketanggapan dari 30 responden yang menjawab terdapat 8 responden yang menyatakan puas dengan persentase sebesar 26,67%, 21 responden yang menyatakan cukup puas dengan persentase sebesar 70%, 1 responden yang menyatakan kurang puas dengan persentase 3,33%, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas.

Tabel 5.4 Persentase berdasarkan dimensi *Assurance* (Jaminan)

No Kategori	Frekuensi (Responden)	Persentase
1 Puas	19	63,33%
2 Cukup puas	11	36,67%
3 Kurang puas	0	0 %
4 Tidak puas	0	0%
Jumlah	30	100 %

Sedangkan pada dimensi jaminan 19 responden yang menyatakan puas dengan persentase 63,33%, 11 responden menyatakan cukup puas dengan persentase 36,67% dan tidak ada responden yang menyatakan kurang puas ataupun tidak puas.

Tabel 5.5 Persentase berdasarkan dimensi *Emphaty* (Kepedulian)

No	Kategori	Frekuensi (Responden)	Persentase
1	Puas	20	66,67%
2	Cukup puas	10	33,33%
3	Kurang puas	0	0 %
4	Tidak puas	0	0%
Jumlah		30	100 %

Untuk dimensi terakhir yaitu kepedulian terdapat 20 responden yang menyatakan puas dengan persentase 28 66,67%, 10 responden yang menyatakan cukup puas dengan persentase sebesar 33,33%, dan tidak ada responden yang menyatakan kurang puas ataupun tidak puas.

Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan penelitian yaitu tidak semua variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan diteliti.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian lima dimensi kepuasan terhadap distribusi obat oleh PBF maka diperoleh hasil empat kategori yaitu bukti langsung memperoleh prosentase 86,25%, kehandalan memperoleh prosentase 80%, jaminan memperoleh prosentase 86,06%, dan kepedulian memperoleh prosentase 87,25% sehingga responden memberikan penilaian bahwa distribusi obat oleh PBF sudah memuaskan, sedangkan untuk dimensi ketanggapan

memperoleh prosentase 75,75% memberikan penilaian cukup memuaskan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini maka PBF perlu meningkatkan pelayanannya lebih baik dengan menggunakan teknologi informasi yang akan memberikan informasi lebih akurat mengenai perbekalan farmasi yang dibutuhkan serta penanganan keluhan lebih cepat direspon oleh pihak PBF.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta:Penerbit : Rineka Cipta.
- Baharuddin dan Wahyuni, 2010 *Teori Belajar dan Pembelajaran*. Yogyakarta:Ar-ruzz Media
- Kotler, P. (1995). *Manajemen Pemasaran Analysis Perencanaan dan Implementasi*, Salemba Empat, Jakarta
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1010 / Menkes / Per / XI /2008 Tentang Registrasi Obat.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1148 / Menkes / Per / VI /2011 Tentang Pedagang Besar Farmasi.
- Yusnita, E. (2011). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Apotek Sejahtera*, Jember