

## Gambaran Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Obat di Apotek Area Boyolali

Triya Choirin Nisa<sup>1\*)</sup>, Ahlul Nazar<sup>2</sup>, Tatiana Siska Wardani<sup>3</sup>, Alif Tri Budi<sup>4</sup>, Yuni Elmaya<sup>5</sup>,  
Aris Prio Agus Santoso<sup>6</sup>

Fakultas Ilmu Kesehatan Sarjana Farmasi, Universitas Duta Bangsa

email: [triyaaanisa96@gmail.com](mailto:triyaaanisa96@gmail.com)

Surakarta, Indonesia

### Abstrak

Apotek adalah tempat tertentu, tempat pekerjaan kefarmasian pendistribusian obat, dan perbekalan kesehatan lainnya kepada warga. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian merupakan salah satu pendukung perkembangan apotek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek daerah Boyolali. Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif non eksperimental. Pengumpulan data dilakukan melalui survei langsung terhadap pelanggan apotek dengan memberikan kuesioner kepada responden. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 responden. Hasil penelitian menunjukkan Responden yang memenuhi kriteria inklusi penelitian didominasi oleh perempuan (72%), rentang usia 20-22 tahun (44%). Petugas Apotek memberikan informasi tentang efek samping obat dengan gap (- 0.12) dan tingkat kesesuaian (96.3%) dimensi reability merupakan dimensi yang paling memerlukan perbaikan karena tingkat kesesuaiannya terendah diantara yang lain yaitu (98.1%) dengan nilai kesenjangan (-0.06). Obat yang dijual di Apotek lengkap dan mutunya terjamin, Apotek memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman, petugas Apotek memberikan pelayanan yang ramah dan petugas Apotek bersedia melayani konsultasi konsumen. Penelitian ini, menunjukkan sebagian besar pengunjung di Apotek area Boyolali memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan informasi obat Apotek.

**Kata kunci** : apotek, kepuasan pelanggan, pelayanan kefarmasian.

### Abstract

*Pharmacy is a certain place, where pharmaceutical work distributes drugs, and other health supplies to residents. The level of consumer satisfaction with pharmaceutical services is one of the supporters of the development of pharmacies. This study aims to determine the description of customer satisfaction with pharmaceutical services at the Boyolali Pharmacy. This research includes non-experimental descriptive research. Data was collected through a direct survey of pharmacy customers by giving questionnaires to respondents. The sample in this study were 50 respondents. The results showed that respondents who met the inclusion criteria of the study were dominated by women (72%), age range 20-22 years (44%). Pharmacy officers provide information about drug side effects with a gap (- 0.12) and the level of conformity (96.3%) the reliability dimension is the dimension that most needs improvement because the level of conformity is the lowest among the others, namely (98.1%) with a gap value (-0.06). Medicines sold at pharmacies are complete and of guaranteed quality, pharmacies have a clean and comfortable waiting room, pharmacy staff provide friendly service and pharmacy staff are willing to serve consumer consultations. This study shows that most of the visitors at the Boyolali area pharmacies have a good perception of pharmacy drug information services, although it must be further improved so that customers feel satisfied.*

**Keywords** : *pharmacy, customer satisfaction, pharmaceutical service*

## 1. PENDAHULUAN

Apotek merupakan suatu fasilitas pelayanan kefarmasian secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (DepKes RI, 2009). Sehingga pelayanan kefarmasian yang baik dapat menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat.

Apoteker dan tenaga teknis kefarmasian sebagai tenaga kesehatan yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pelayanan kefarmasian yang berkualitas. Pelayanan Apotek saat ini harus berubah orientasi dari *drug oriented* menjadi *patient oriented* dengan beraskan *pharmaceutical care*. Kegiatan pelayanan farmasi yang tadinya hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi harus diubah menjadi pelayanan yang komprehensif dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Pengaturan standar pelayanan kefarmasian di Apotek bertujuan meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien.

Pelayanan Apotek sangat diperlukan masyarakat untuk memberikan jaminan pengobatan yang rasional (efektif, aman, tersedia, dan biaya yang terjangkau) selain itu pelayanan yang berkualitas dapat memuaskan masyarakat sebagai konsumen. Pelayanan Apotek yang buruk akan merugikan Apotek dari aspek bisnis karena konsumen tidak mau datang lagi dan beralih ke tempat lain, oleh karena itu persepsi konsumen yang baik terhadap pelayanan harus ditumbuhkan terus menerus dan berkesinambungan dengan orientasi kepada konsumen itu sendiri (Handayani, 2009).

Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pada Apotek adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang dihasilkan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan studi literatur gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek.

Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model SERVQUAL (Service Quality) dengan cara membuat penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif pada pelayanan. Analisis kepuasan pelayanan dilakukan pada lima dimensi kualitas layanan, yaitu : (1) Responsiveness, (2) Assurance, (3) Tangibles, (4), Emphaty, dan (5) Reliability (Parasuraman, 1985). Metode ini dilakukan pengukuran harapan dan kinerja dari atribut pelayanan yang tergabung dalam lima dimensi pelayanan (Phiri dan Mcwabe, 2013). Gap/selisih untuk tiap atribut dimensi dihitung dengan pengurangan antara skor kinerja atribut pelayanan dengan skor harapan konsumen (Yousapronpaiboon dan Phondej, 2014).

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelanggan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian gambaran kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek daerah Boyolali untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian menjadi lebih baik.

Hasil data yang diperoleh dari Dinas Kesehatan Boyolali tahun 2017, jumlah Apotek yang terdaftar dan aktif di Boyolali pada tahun 2017 yaitu 100 Apotek. Jumlah tersebut menunjukkan pertumbuhan bisnis Apotek yang cukup besar. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelanggan, maka peneliti tertarik untuk

melakukan penelitian gambaran kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek daerah Boyolali untuk mengetahui tingkat pengetahuan konsumen di Boyolali terhadap standar pelayanan kefarmasian di Apotek, sesuai dengan yang ditetapkan pemerintah.

## 2. METODE

Penelitian dilaksanakan di Kabupaten Boyolali, provinsi Jawa Tengah. Pengumpulan data dilakukan dari bulan Oktober 2021. Pendekatan penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan metode survei. Data yang digunakan adalah data primer. Data primer didapatkan dari pengisian kuesioner yang disebarakan kepada responden.

Teknik pengambilan data pada penelitian ini melalui Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling. Teknik purposive sampling dilakukan pada konsumen Apotek yang berdomisili di Kabupaten Boyolali, yaitu konsumen yang berumur di atas 17 tahun dan pernah melakukan kunjungan atau pembelian di Apotek Kabupaten Boyolali. Responden di ambil dari 5 Apotek di area kabupaten Boyolali, antara lain : Apotek Cinta Sehat, Apotek Dermawan, Apotek Bunda, Apotek Manunggal dan Apotek Puluh Kadang. Jumlah responden diambil secara proporsional terhadap penduduk di area Kabupaten Boyolali sebanyak 50. Pengambilan sampel dilakukan dengan mengisi google form yang telah dibuat dan mendatangi masyarakat yang telah ke Apotek yang berdomisili di kawasan kabupaten Boyolali.

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Dalam kuesioner tersebut terdapat pertanyaan mengenai data responden, penilaian responden mengenai kinerja dan harapan terhadap pelayanan Apotek yang termasuk dalam lima dimensi pelayanan berdasarkan metode Servqual, kemudian pertanyaan mengenai pengetahuan konsumen

mengenai pelayanan kefarmasian di apotek yang sesuai dengan standar yang berlaku. Responden yang menjadi target adalah masyarakat yang pernah berkunjung sekali ke Apotek dan sudah berusia minimal 17 tahun dengan tujuan agar responden memiliki pemahaman yang baik akan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan di kuesioner. Apotek yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Apotek yang berada di kawasan kabupaten Boyolali. Penilaian oleh responden terhadap atribut-atribut pelayanan di Apotek dilakukan dengan menggunakan skala 4 tingkat terhadap kinerja dan harapan responden terhadap pelayanan tersebut

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah responden yang memenuhi kriteria untuk diolah lebih lanjut adalah sebanyak 50 responden. Keadaan demografi dan karakteristik responden terlihat seperti pada tabel 1.

**Tabel 1. Demografi Dan Karakteristik Responden**

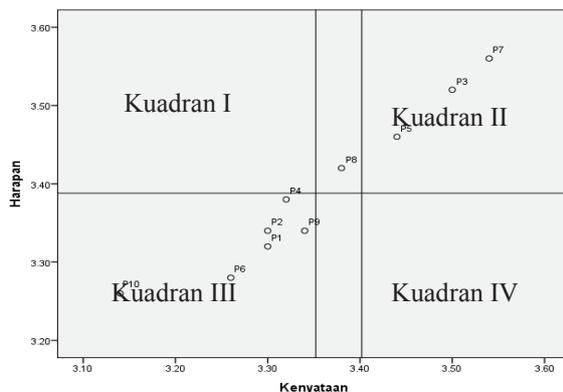
Demografi dan Karakteristik Responden	Frekuensi	Total (%)
Usia		
17 - 19 tahun	9	18%
20 - 22 tahun	19	44%
23 - 25 tahun	16	32%
>25 tahun	3	6%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	14	28%
Perempuan	36	72%

Responden yang memenuhi kriteria inklusi penelitian didominasi oleh perempuan (72%), rentang usia 20-22 tahun (44%).

### Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil analisis *gap* antara harapan dan kenyataan pelanggan terhadap

kualitas pelayanan Apotek di Kabupaten Boyolali yang diteliti dan diperoleh hasil sebagai berikut :



**Gambar 1. Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Atribut-Atribut Pelayanan di Apotek Kabupaten Boyolali**

1. Atribut dari dimensi *Responsiveness* sudah memenuhi harapan pelanggan pada pelayanan karena waktu pelayanan untuk peracikan resep dan bukan resep sangat penting. Nilai *gap* rata-rata pada dimensi ini (-0.03) dimana pada atribut ini pelayanan peracikan resep dan non resep serta pelayanan kasir bisa dikatakan memenuhi harapan pelanggan.
2. Atribut dari dimensi *Assurance* sudah memenuhi harapan pada pelayanan obat yang dibutuhkan oleh konsumen selalu tersedia di Apotek dan mutunya terjamin dengan nilai *gap* (-0.02) dan menjual dengan harga yang murah dengan nilai *gap* (-0.06). Hal ini dapat memenuhi harapan pelanggan karena rata-rata nilai *gap* yang kecil sehingga pelanggan beranggapan bahwa ketersediaan obat dan harga yang terjangkau sudah memadai.
3. Atribut dari dimensi *Tangible* sudah memenuhi harapan pelanggan, karena nilai *gap* rata-

rata untuk ruang tunggu yang bersih dan tersedia AC di Apotek yaitu dengan nilai *gap* (- 0.02) . Hal ini bisa dikatakan pelanggan sangat membutuhkan ruang tunggu yang bersih serta ruangan yang ber AC.

4. Atribut dari dimensi *Empathy* sudah memenuhi harapan pelanggan, karena nilai *gap* rata-rata dari petugas memberikan pelayanan dan memberikan konsultasi kepada pelanggan dengan nilai *gap* (-0.02). Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat menginginkan perhatian yang lebih dari petugas Apotek kepada mereka.
5. Atribut dari dimensi *Reliability* sudah memenuhi harapan pelanggan pada pelayanan petugas Apotek dapat memberikan informasi tentang efek samping obat dikarenakan pada atribut ini nilai *gap* yang jauh dari atribut lainnya yaitu (- 0.12) dan rata-rata nilai *gap* pada dimensi ini yaitu (-0.06). Hal ini sudah memenuhi harapan pelanggan, tetapi untuk pelayanan petugas Apotek dalam memberikan informasi efek samping obat perlu ditingkatkan. Hasil analisis *gap* terhadap 10 atribut pelayanan dengan metode Servqual pada penelitian ini dapat dilihat selengkapnya pada Table 2.

**Tabel 2. Hasil Penilaian Atribut-Atribut Pelayanan di Apotek Kabupaten Boyolali**

No	Kode Atribut	Dimensi dan Atribut Kualitas Layanan (Service Quality)	Rata-rata		Kesenjangan (X-Y)	Tingkat Kesesuaian (%)
			Kenyataan (X)	Harapan (Y)		
<i>Dimensi Responsiveness</i>						
1.	P1	Waktu pelayanan resep racikan kurang dari 30 menit dan resep bukan racikan kurang dari 15 menit.	3.3	3.32	- 0.02	99.4%
2.	P2	Pelayanan kasir di Apotek relatif cepat.	3.3	3.34	- 0.04	98.8%
		Rata-rata	3.3	3.3	- 0.03	
<i>Dimensi Assurance</i>						
3.	P3	Obat yang dijual di Apotek lengkap dan mutunya terjamin.	3.5	3.52	- 0.02	99.4 %
4.	P4	Apotek menjual obat dengan harga yang terjangkau/murah	3.32	3.38	- 0.06	98.2 %
		Rata-rata	3.41	3.45	- 0.04	
<i>Dimensi Tangible</i>						
5.	P5	Apotek memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman.	3.44	3.46	- 0.02	99.4%
6.	P6	Ruang tunggu Apotek dilengkapi dengan kipas angin/AC dan televisi.	3.26	3.28	- 0.02	99.4%
		Rata-rata	3.35	3.37	- 0.02	
<i>Dimensi Empathy</i>						
7.	P7	Petugas Apotek memberikan pelayanan yang ramah.	3.54	3.56	- 0.02	99.4%
8.	P8	Petugas Apotek bersedia melayani konsultasi konsumen	3.38	3.42	- 0.04	98.8%
		Rata-rata	3.46	3.49	- 0.03	
<i>Dimensi Reability</i>						
9.	P9	Petugas Apotek memberikan informasi tentang aturan pakai obat dengan jelas.	3.34	3.34	0	100%
10.	P10	Petugas Apotek memberikan informasi tentang efek samping obat	3.14	3.26	- 0.12	96.3%
		Rata-rata	3.24	3.3	- 0.06	

Dari seluruh dimensi atribut yang menjadi prioritas utama yang perlu diperbaiki adalah pada dimensi 2 *Reability*, yaitu petugas Apotek obat memberikan informasi tentang efek samping obat dengan gap (- 0.12) dan tingkat kesesuaian 96.3%.

**Tabel 3. Nilai Rata-Rata Kesenjangan Dan Tingkat Dimensi Servqual**

Dimensi	Kesenjangan	Tingkat Kesesuaian (%)
Responsiveness	(-0.03)	99.1
Assurance	(-0.04)	98.8
Tangible	(-0.02)	99.4
Empathy	(-0.03)	99.1
Reability	(-0.06)	98.1

Tabel 3. Meunjukkan dimensi *reability* merupakan dimensi yang paling memerlukan perbaikan karena tingkat kesesuaiannya terendah diantara yang lain yaitu 98.1% dengan nilai kesenjangan -0.06.

**Analisis Diagram Kartesius**

**Tabel. 4 Distribusi Setiap Atribut**

Kode Atribut	Kuadran
P1	III
P2	III
P3	II
P4	III
P5	II
P6	III
P7	II
P8	II
P9	III
P10	III

Hasil pemetaan seluruh atribut kualitas pelayanan (SERVQUAL) pada seluruh atribut ditunjukkan pada Tabel 4. Menunjukkan pemetaan hasil distribusi

tiap atribut dimensi. Pada kode atribut P3, P5, P7 dan P8 harus dipertahankan karena atribut tersebut masuk ke dalam kuadran II yang dimana dalam melayani pelanggan di Apotek sudah berhasil dilaksanakan. Hal ini berarti atribut; obat yang dijual di Apotek lengkap dan mutunya terjamin, Apotek memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman, petugas Apotek memberikan pelayanan yang ramah dan petugas Apotek bersedia melayani konsultasi konsumen sudah memenuhi harapan pasien sehingga ini harus dipertahankan pada pelayanan di Apotek. Sedangkan pada kode atribut P1, P2, P4, P6, P9 dan P10 berada di kuadran III. Dimana pada kuadran ini menunjukkan prioritasnya rendah karena kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan. Pelaksanaannya sudah terpenuhi tetapi dalam melayani pelanggan di Apotek biasa saja. Hal ini diharapkan pada kuadran ini lebih ditingkatkan kembali agar pelanggan merasa puas.

**4. SIMPULAN**

Dimensi yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah dimensi *tangible*, atribut yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah Apotek memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman dan ruang tunggu Apotek dilengkapi dengan kipas angin/AC dan televisi. Dimensi yang paling memerlukan perbaikan adalah dimensi *reability* pada atribut; petugas Apotek memberikan informasi tentang efek samping obat, atribut ini memiliki tingkat kesesuaian terendah dibandingkan atribut yang lain. Atribut yang terpetakan pada diagram Kartesius terbanyak adalah pada kuadran III yang menunjukkan kualitas layanan Apotek di Kabupaten Boyolali menunjukkan cukup baik.

**5. DAFTAR PUSTAKA**

Depkes RI. 2009. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian.

- Jakarta : Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Handayani, R. S. Rahani. Gitawati, R .2009. “Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek Di Tiga Kota Di Indonesia”. *Makara Kesehatan*, 13. 1:22-26
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. 1985. “A conceptual model of service quality and its implications for future research”. *Journal of Marketing* 49: 41–50.
- Phiri MA, Mcwabe T. 2013. Customers’ expectation and perceptions of service quality; the case of pick n pay supermarket stores in pietermaritzburg Area. South Africa. *International Journal of Research In Social Sciences* 3(1): 96–104.
- Yousapronpaiboon K, Phondej W. 2014. Measuring pharmacy service quality of public hospitals in Thailand. Proceedings of 9th Annual London Business Research Conference 4 - 5 August 2014. 1 – 13.