

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK PEMENANG FARMA KABUPATEN LOMBOK UTARA

Analysis of Visitors' Satisfaction Level with Pharmaceutical Services at The Pharmacies of Pemenang Farma, North Lombok District

Lelie Amalia Tusshaleha¹, Syamsul Rahmat², Ade Sukma Hamdani², Riaahul Jannah²

¹D3 Farmasi, Fakultas Kesehatan, Universitas Qamarul Huda Badaruddin Bagu, Indonesia

²S1 Farmasi, Fakultas Kesehatan, Universitas Qamarul Huda Badaruddin Bagu, Indonesia

*Corresponding author: lelieamalia90@gmail.com

Info Artikel

Diterima:

04 Agustus 2024

Direvisi:

09 Agustus 2024

Dipublikasikan:

09 Agustus 2024

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kefarmasian apotek dapat dikatakan bermutu dapat dilihat dari faktor kepuasan pengunjung untuk mempelajari respon pengunjung terhadap mutu pelayanan yang diterima, kebutuhan dan harapan pengunjung dan meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Pemenang Farma Kabupaten Lombok Utara dan hubungan demografi terhadap tingkat kepuasan pengunjung. Penelitian dilakukan secara observasional analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara accidental sampling dengan menggunakan kuesioner. Perhitungan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus *Slovin*. Hasil penelitian dari 110 responden yang mengisi kuesioner, didapatkan hasil pada dimensi bukti langsung hasil kepuasan pengunjung adalah 80,45% merupakan kategori puas, dimensi kehandalan 79,63% kategori puas, dimensi ketanggapan 84,82% kategori sangat puas, dimensi jaminan 85,3% kategori sangat puas dan dimensi empati 87,61% kategori sangat puas. Hasil uji chi square menunjukkan tidak ada hubungan ($p > 0,05$) antara demografi pengunjung (jenis kelamin dan usia) dan ada hubungan ($p < 0,05$) antara demografi pekerjaan pengunjung apotek dengan tingkat kepuasan. Tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Pemenang Farma Kabupaten Lombok Utara adalah sangat puas dan hanya pada demografi pekerjaan yang memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pengunjung.

Kata kunci: Apotek, Kepuasan pengunjung, Pelayanan Kefarmasian

ABSTRACT

The quality of pharmacy pharmaceutical services can be said to be of high quality and can be seen from the visitor satisfaction factor to study visitors' responses to the quality of service received, visitors' needs and expectations and improve the quality of pharmaceutical services. This research aims to find out the level of visitor satisfaction with pharmaceutical services at the Juara Farma Pharmacy, North Lombok Regency and the relationship between demographics and the level of visitor satisfaction. The research was conducted analytically with a cross-sectional approach. The sampling technique was carried out by accidental sampling using a questionnaire. The sample size calculation was carried out using the Slovin Formula.

The results of the research from 110 respondents who filled out the questionnaire, showed that the direct evidence dimension of visitor satisfaction was 80.45% in the satisfied category, the reliability dimension was 79.63% in the satisfied category, the responsiveness dimension was 84.82% in the very satisfied category, the guarantee dimension was 85.3% in the very satisfied category and 87.61% in the empathy dimension in the very satisfied category. The results of the chi square test show that there is no relationship ($p > 0.05$) between visitor demographics (gender and age) and there is a relationship ($p < 0.05$) between the job demographics of pharmacy visitors and the level of satisfaction.

The level of visitor satisfaction with pharmaceutical services at the Selamat Farma Pharmacy, North Lombok Regency is very satisfied and only job demographics have a relationship with the level of visitor satisfaction.

Keywords: Customers satisfaction, Pharmaceutical services, harmacy



This is an open access article under the [CC BY-NC](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) 4.0 license.

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian sangat penting dilakukan untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu di masyarakat. Hal tersebut kemudian diperjelas dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek, yang menyebutkan bahwa “standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian tidak saja sebagai pengelola obat namun dalam pengertian yang lebih luas mencakup pelaksanaan pemberian informasi untuk mendukung penggunaan obat yang benar dan rasional, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhir, serta kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan”(Kemenkes, 2016).

Evaluasi mutu pelayanan kefarmasian bisa dilakukan salah satunya dengan teknik survei tingkat kepuasan pengunjung. Pelayanan kefarmasian yang baik dan bermutu yaitu pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan pengunjung. Metode *ServQual* yaitu metode yang dipakai untuk menilai tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung yang dinilai dalam lima dimensi. Kelima dimensi tersebut meliputi bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Nugroho & Samanhudi, 2020).

Kepuasan pengunjung adalah cerminan dari tingkat kesesuaian antara harapan mereka dengan pengalaman aktual yang diberikan oleh sistem pelayanan kefarmasian. Kepuasan pengunjung yang tinggi dapat menjadi indikator kinerja apoteker yang efektif, sehingga diharapkan dapat mempengaruhi kualitas apoteker secara positif (Ayele et al; 2020). Tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan kefarmasian dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu pendidikan, pekerjaan, pengetahuan dan sikap (Hidayati, 2016). Berdasarkan latar belakang, perlu diadakan penelitian mengenai tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Pemenang Farma Kabupaten Lombok Utara.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan pendekatan cross-sectional yaitu peneliti melakukan pengamatan langsung (*survey*) kepada responden dengan memberikan kuesioner mengenai tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Pemenang Farma Kabupaten Lombok Utara dalam satu waktu pada saat yang sama (penelitian tidak berkala). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang menggunakan jasa pelayanan kefarmasian di Apotek Pemenang Farma Kabupaten Lombok Utara pada Bulan Januari Tahun 2024 sebanyak 2142 pengunjung.

Pengumpulan data penelitian menggunakan kuesioner yang sudah di validasi. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis analitik dengan menggunakan uji *chi-square* untuk mengetahui besar *Ratio Prevalens* (RP), uji dianggap bermakna bila taraf signifikansi $p < 0,05$ dan *Confident Interval* (CI) tidak mencakup angka 1. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan menggunakan program komputer SPSS for Windows.

HASIL

1. Karakteristik Responden

Tabel. 1 Karakteristik Responden

Demografi	Frekuensi (n=110)	Persentase (%)
Jenis kelamin		
Laki-laki	35	31,8
Perempuan	75	68,2
Usia (tahun)		
Dewasa muda		
18-22	17	15,4
23-40	75	68,2
Dewasa tua		
41-55	18	16,4
Pendidikan		
SMP	7	6,4
SMA	46	41,8
Sarjana	57	51,8
Pekerjaan		
Bekerja	70	63,7
Tidak bekerja	40	36,3

Kepuasan Pengunjung

Tabel. 2 Kepuasan Pengunjung

Pertanyaan ke	Skor Perolehan	Skor Maksimum	Nilai (%)	Tingkat kepuasan
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)				
1. Pegawai apotek berpakaian rapi dan sopan saat memberikan pelayanan	379	440	86.13	Sangat Puas
2. Tersedia fasilitas ruang tunggu yang bersih dan Nyaman	320	440	72.72	Puas
3. Tersedia tempat parkir yang memadahi	368	440	83.63	Sangat Puas
4. Tersedia sarana informasi obat seperti brosur, poster dan pamphlet	349	440	79.31	Puas
Total	1416	1760	80.45	Puas

Kehandalan Kehandalan (Reliability)

Tabel. 3 Kehandalan Kehandalan (Reliability)

Pertanyaan ke	Skor Perolehan	Skor Maksimum	Nilai (%)	Tingkat kepuasan
Kehandalan (<i>Reliability</i>)				
1. Petugas apotek memberi informasi tentang nama dan kegunaan obat yang diberikan.	367	440	83.40	Sangat Puas
2. Petugas apotek memberi keterangan tentang cara pemakaian obat	368	440	83.63	Sangat Puas
3. Petugas apotek memberi informasi tentang makanan/minuman yang harus dihindari selama konsumsi obat.	321	440	72.95	Puas
4. Petugas apotek memberi informasi tentang efek samping obat.	327	440	74.31	Puas
5. Petugas apotek menjelaskan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengeti	369	440	83.86	Sangat Puas
Total	1752	2200	79.63	Puas

Ketanggapan (*Responsiveness*) dan Jaminan (*Assurance*)Tabel. 4 Ketanggapan (*Responsiveness*) dan Jaminan (*Assurance*)

Pertanyaan ke	Skor Perolehan	Skor Maksimum	Nilai (%)	Tingkat kepuasan
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)				
Waktu tunggu :	380	440	86.36	Sangat Puas
Obat tanpa resep dilayani kurang dari 10 menit				
Obat dengan resep dilayani kurang dari 30 menit				
2. Petugas apotek mendengarkan kebutuhan pengunjung dengan baik.	380	440	86.36	Sangat Puas
3. Petugas apotek memberikan informasi obat secara tertulis bila pengunjung kurang paham.	347	440	78.86	Puas
4. Petugas apotek merespon dengan segera dan tanggap saat melayani pengunjung	386	440	87.72	Sangat Puas
Total	1493	1760	84.82	Sangat Puas
Jaminan (<i>Assurance</i>)				
1 Petugas apotek dapat meyakinkan pengunjung bahwa obat yang diterima sudah benar	369	440	83.86	Sangat Puas
2. Petugas apotek mempunyai pengetahuan dan keterampilan baik dalam melayani pengunjung	370	440	84.09	Sangat Puas

3. Obat yang diterima pengunjung dalam kondisi baik, bersih dan terjaga	390	440	88.63	Sangat Puas
Total	1129	1320	85.53	Sangat Puas

Perhatian (*Emphaty*)

Tabel. 5 Perhatian (*Emphaty*)

Pertanyaan ke	Skor Perolehan	Skor Maksimum	Nilai (%)	Tingkat kepuasan
Perhatian (<i>Emphaty</i>)				
1. Petugas apotek memperhatikan dan mendengarkan kebutuhan pengunjung dengan baik.	382	440	86.81	Sangat Puas
2. Petugas apotek bersikap ramah (salam, senyum, sapa) serta sopan dalam melayani pengunjung	389	440	88.40	Sangat Puas
Total	771	880	87.61	Sangat Puas

PEMBAHASAN

Apotek berpengaruh secara langsung pada kepuasan pengunjung dan kualitas pelayanan tenaga kefarmasian (Ismail, 2018). Kepuasan Pengunjung Berdasarkan Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*) Mewakili penilaian kepuasan pengunjung terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Pemenang Farma berdasarkan dimensi bukti langsung (*tangible*), tingkat kepuasan tertinggi adalah pada atribut bagaimana cara petugas apotek berpakaian dan kesopanan petugas apotek dan penilaian terendah adalah pada atribut kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu apotek. Hasil ini serupa dengan penelitian Oswita, (2016) pada dimensi bukti langsung didapatkan kepuasan pengunjung masuk ke dalam kategori puas (Oswita, 2016).

Kepuasan Pengunjung Berdasarkan Dimensi Keandalan (*Reliability*) Mewakili penilaian pengunjung tentang kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Pemenang Farma berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*), tingkat kepuasan tertinggi adalah pada atribut bagaimana petugas apotek menjelaskan informasi obat dengan bahasa yang mudah dipahami dan penilaian terendah adalah pada atribut bagaimana petugas apotek memberi informasi tentang makanan/minumanyang harus dihindari selama konsumsi obat. Hasil ini serupa dengan penelitian Dasopang & Sari, (2018) pada dimensi bukti langsung dikategorikan puas (Dasopang & Sari, 2018).

Kepuasan Pengunjung Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

merupakan penilaian pengunjung tentang kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Pemenang Farma berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) tingkat kepuasan tertinggi adalah pada atribut bagaimana petugas apotek merespon dengan segera dan tanggap saat melayani pengunjung dan penilaian terendah adalah pada atribut bagaimana petugas apotek memberikan informasi obat secara tertulis bila pengunjung merasa kurang begitu paham. Penelitian Felia (2021) menunjukkan hasil dimensi ketanggapan dikategori puas puas (Felia et al; 2021).

Kepuasan Pengunjung Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*) Mewakili penilaian pengunjung tentang kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Pemenang Farma berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) tingkat kepuasan tertinggi adalah pada atribut bagaimana obat yang diterima pengunjung dalam kondisi baik, bersih dan terjaga. dan penilaian terendah adalah pada atribut bagaimana petugas apotek dapat meyakinkan pengunjung bahwa obat yang diterima sudah benar. Penelitian lainnya menunjukkan hasil dimensi jaminan dikategori puas puas (Dasopang & Sari, 2018; Felia et al; 2021).

Kepuasan Pengunjung Berdasarkan Dimensi Empati (*Empathy*) Mewakili penilaian pengunjung tentang kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Pemenang Farma berdasarkan dimensi empati (*empathy*) tingkat kepuasan tertinggi adalah pada atribut bagaimana petugas apotek bersikap ramah (salam, senyum, sapa) serta sopan dalam melayani pengunjung dan

penilaian terendah adalah pada atribut yang mana petugas apotek memperhatikan dan mendengarkan kebutuhan pengunjung dengan baik. Penelitian Felia (2021) menunjukkan hasil dimensi empati dikategori puas puas (Felia et al; 2021).

Hubungan Demografi Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung hasil dari analisis bivariat antara hubungan demografi dengan tingkat kepuasan pengunjung adalah Tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pengunjung apotek. Hal ini serupa dengan penelitian Hidayati, (2014) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan. Sebaliknya berdasarkan Akhmad et al; (2019) menyatakan tidak ada hubungan antara usia dengan kepuasan pelanggan (Akhmad et al; 2019) Begitu juga dengan usia tidak ada hubungan antara usia dengan tingkat kepuasan pengunjung apotek. Akan tetapi terdapat hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pengunjung apotek, yaitu pengunjung yang bekerja merasa lebih puas terhadap pelayanan yang mereka dapatkan di apotek.

SIMPULAN

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Pemenang Farma diukur dengan 5 dimensi. Dimensi yang memiliki persentase tingkat kepuasan tertinggi adalah dimensi empati (*empathy*) sedangkan dimensi yang memiliki persentase tingkat kepuasan terendah adalah dimensi kehandalan (*reliability*). Berdasarkan demografi, ada hubungan antara demografi pengunjung yaitu pekerjaan dengan tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih penulis ucapkan kepada Universitas Qamarul Huda Badaruddin dan kepada semua pengunjung Apotek Pemenang Farma yang telah bersedia menjadi responden. Kepada semua rekan-rekan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

REFERENSI

- Akhmad, A. D., Dirga, K. S. M., Adliani, N., & Sukrasno. (2019). Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame. *Jurnal Farmasi Malahayati*, 2(1), 86–98
- Ayele, Y., Hawulte, B., Feto, T., Basker, G. V., & Bacha, Y. D. (2020). Assessment of patient satisfaction with pharmacy service and associated factors in public hospitals, Eastern Ethiopia. *SAGE Open Medicine*, 8, 205031212092265.
- Dasopang, E. S., & Sari, I. P. (2018). Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek Di Kecamatan Binjai Kota. *Journal of Pharmaceutical And Sciences*, 1(1), 23–31.
- Felia, L., Miyarso, C., Intiyani, R., Studi, P., Program, F., & Kesehatan, F. I. (2021). Gambaran Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotek Puri Medika di Kecamatan Buayan Kota Kebumen. *Jurnal Farmasi Klinik Dan Sains*, 01(01), 35–40.
- Hidayati, S. (2016). Faktor - faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada pelayanan pengobatan tb paru di bkpm kota pekalongan. *Jurnal Litbang Kota Pekalongan*, 10, 11–21.
- Ismail, A. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Tenaga Kefarmasian di Apotek Wilayah Samata. *Jf Fik Uinam*, 6(2), 59–64.
- Kemenkes. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. 1-29
- Nugroho, A. B., & Samanhudi, D. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Merancang Strategi Pemasaran Dengan Metode Swot Pada Restoran Xyz. *Juminten*, 1(5), 13–24
- Oswita, N. D. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Beberapa Apotek di Kota Medan, *Skripsi*, Fakultas Farmasi Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Suryati, Widjanarko, B., & Istiarti, V. T. (2017). Faktor- Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(5), 1102–1112.