

## Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Pelanggan Tunai di Apotek Kimia Farma No.60 Lhokseumawe

Amelia Sari<sup>1</sup>, Defri Aroni<sup>2</sup>, Nursafni<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Aceh, Indonesia

<sup>2</sup>Prodi S-I Administrasi Rumah Sakit Stikes Muhammadiyah Aceh, Indonesia

<sup>3</sup>Apotek Kimia Farma No. 60 Lhokseumawe, Indonesia

Email : ameliarmfarm88@yahoo.com

Tanggal Penerimaan: 21 April 2021

### ABSTRAK

Apotek adalah sarana layanan kefarmasian tempat dilakukannya praktik kefarmasian oleh Apoteker. Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan kesehatan yang mempunyai peranan penting dalam mewujudkan kesehatan bermutu, dimana apoteker merupakan sebagian dari tenaga kesehatan mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam mewujudkan pelayanan kefarmasian yang berkualitas. 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 pelanggan tunai di Apotek Kimia Farma No.60 Lhokseumawe. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan tunai di Apotek Kimia Farma No.60 Lhokseumawe dengan menggunakan metode *random sampling* yang memenuhi kriteria inklusi berjumlah 98 responden. Hasil penelitian menunjukkan pada dimensi kehandalan diperoleh persentase skor 66,3%, pada dimensi empati diperoleh persentase skor 84,7%, pada dimensi ketanggapan diperoleh persentase skor 77,6%, pada dimensi jaminan diperoleh persentase skor 66,3%, pada dimensi bukti fisik 69,4%. Dapat disimpulkan secara umum bahwa tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pelanggan tunai di Apotek Kimia Farma No.60 Lhokseumawe menunjukkan kriteria puas dengan skor 72,8%.

**Kata Kunci :** Apotek, Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan Pelanggan Tunai

### ABSTRACT

Pharmacy is a pharmaceutical service facility where pharmacy practice services are provided by pharmacists. Pharmaceutical services are health services that have an important role in realizing quality health, where pharmacists are part of health workers who have duties and responsibilities in realizing quality pharmaceutical services. One of the indicators used to analyze the quality of service in pharmacies is to measure the level of customer satisfaction. This study aims to determine the level of satisfaction of cash customer pharmaceutical services at Kimia Farma Pharmacy No.60 Lhokseumawe. This research uses a descriptive method. The instrument used is a questionnaire. The population in this study were all cash customers at Kimia Farma Pharmacy No.60 Lhokseumawe using a random sampling method that met the criteria for entering 98 respondents. The results showed that the reliability dimension obtained a percentage score of 66.3%, the empathy dimension obtained a percentage score of 84.7%, the responsiveness dimension obtained a percentage score of 77.6%, the assurance dimension obtained a percentage score of 66.3%, on the evidence dimension physical 69.4%. It can be said in general that the level of satisfaction of customer pharmaceutical services at Kimia Farma Pharmacy No.60 Lhokseumawe shows satisfaction criteria with a score of 72.8%.

**Keywords:** Pharmacy, Pharmaceutical Services, Customer Satisfaction Cash

### PENDAHULUAN

Apotek adalah sarana layanan kefarmasian tempat dilakukannya praktik kefarmasian oleh Apoteker (Permenkes RI, 2017). Semakin pesatnya perkembangan pelayanan apotek menuntut pemberian layanan apotek harus mampu memenuhi keinginan dan selera

masyarakat yang terus berubah dan meningkat (Kemenkes RI, 2004).

Apotek adalah sebuah organisasi yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan mencari laba. Meskipun bersifat mencari keuntungan namun dalam penetapan harga, sebuah apotek harus berpegang pada kode etik.

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan kesehatan yang mempunyai peranan penting dalam mewujudkan kesehatan bermutu, dimana apoteker merupakan sebagian dari tenaga kesehatan mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam mewujudkan pelayanan kefarmasian yang berkualitas (Ilmi, 2013).

Kepuasan konsumen adalah respon yang diberikan konsumen terhadap kesesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian (Kotler, 2009). Kepuasan terhadap jasa apotek merupakan sikap dari konsumen dalam menentukan arah dan tujuan akhir dalam proses memahami pemakaian obat secara tepat atau pembelian suatu produk obat (Afiansari, 2010).

Mutu pelayanan dikatakan baik dan memuaskan apabila jasa yang diterima sudah sesuai atau melebihi harapan konsumen (Kotler, 2000). Berdasarkan hal tersebut, maka dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma No.60 Lhokseumawe.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif observasional. Responden adalah pelanggan yang membeli di Apotek Kimia Farma No.60 Lhokseumawe dengan menggunakan *Purposive Sampling*. Pengambilan data yang digunakan adalah metode survey dengan memberikan kuesioner terstruktur kepada responden yang memenuhi kriteria inklusi.

### Populasi dan Sampel

Populasi berjumlah 4.549 orang. Sampel dengan menggunakan rumus Slovin yaitu 98 orang.

### Analisis Data

Analisis data yang digunakan skala Guttman dengan gradasi tingkat penilaian puas dan kurang puas. Analisis dengan persentase

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dapat digambarkan dalam bentuk karakteristik responden sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik responden

Karakteristik	n	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	37	37,8
Perempuan	61	62,2
<b>Usia</b>		
< 40 tahun	47	48
> 40 tahun	51	52
<b>Pendidikan</b>		
SD-SLTA	31	31,6
D3-S2	67	68,4

Berdasarkan Tabel 1 menyatakan responden terbanyak dari perempuan sebanyak 61 orang (62,2%), dengan usia diatas 40 tahun sebanyak 51 orang (52%) serta pendidikan diatas D-3 sebanyak 67 orang (68,4%).

### Analisa Univariat

Hasil penelitian didapatkan dimensi kehandalan, empati, ketanggapan, jaminan dan bukti fisik didapatkan hasil sebagai berikut.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian Pelanggan Tunai di Apotek Kimia Farma No. 60 Lhokseumawe

Kepuasan	n	%
<b>Kehandalan</b>		
Puas	65	66,3
Kurang Puas	33	33,7
<b>Empati</b>		
Puas	83	84,7
Kurang Puas	15	15,3
<b>Ketanggapan</b>		
Puas	76	77,6
Kurang Puas	22	22,4
<b>Jaminan</b>		
Puas	65	66,3
Kurang Puas	33	33,7
<b>Bukti Fisik</b>		
Puas	68	69,4
Kurang Puas	30	30,6

Menurut teori kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler, 2002). 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 (Tjitono dan Chandra, 2005). Pelaksanaan penelitian tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pelanggan tunai di Apotek Kimia Farma No.60 Lhokseumawe dilaksanakan pada bulan Juli - Desember 2019. Penelitian ini berjalan cukup lancar dengan memberikan kuesioner kepada pelanggan tunai yang datang di Apotek Kimia Farma No.60 Lhokseumawe.

Berdasarkan analisis data dalam penelitian ini maka tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pelanggan tunai pada Apotek Kimia Farma No.60 Lhokseumawe dapat dijabarkan sebagai berikut. Pada dimensi

keandalan pada pertanyaan nomor 1 (satu) pelanggan berpendapat puas dengan persentase skor 90,8% karena Apoteker Apotek Kimia Farma No.60 Lhokseumawe yang melayani memberikan informasi obat dan edukasi kesehatan kepada pelanggan tunai. Pada pertanyaan nomor 2 (dua) pelanggan berpendapat puas dengan persentase skor 90,8% karena petugas Apotek Kimia Farma No.60 Lhokseumawe melayani produk sesuai permintaan pelanggan tunai. Pada pertanyaan nomor 3 (tiga) pelanggan berpendapat puas dengan persentase skor 84,7% karena petugas Apotek Kimia Farma No.60 Lhokseumawe jujur dan dapat dipercaya, seperti dengan harga obat diberitahukan kepada pelanggan tunai sesuai dengan harga yang tertera diaplikasi dengan memberikan struk harga obat kepada pelanggan tunai.

Pada dimensi empati pada pertanyaan nomor 4 (empat) pelanggan berpendapat puas dengan persentase skor 93,9% karena petugas Apotek Kimia Farma No.60 Lhokseumawe memberi perhatian dan mendengarkan semua keluhan penyakit dan memberi solusi obat apa yang sesuai dengan penyakitnya. Pada pertanyaan nomor 5 (lima) pelanggan berpendapat puas dengan persentase 92,9% karena petugas Apotek Kimia Farma No.60 Lhokseumawe tidak memandang terhadap status social pelanggan yang datang untuk membeli obat. Pada pertanyaan nomor 6 (enam) pelanggan berpendapat puas dengan persentase 92,9% karena petugas Apotek Kimia Farma No.60 Lhokseumawe bersikap ramah, menyapa, memberikan senyum dan bersahabat kepada pelanggan tunai yang datang.

Pada dimensi ketanggapan pada pertanyaan nomor 7 (tujuh) pelanggan berpendapat puas dengan persentase skor 87,8% karena petugas Apotek Kimia Farma No.60 Lhokseumawe bisa membantu mencari jalan keluar dari masalah yang ada, setidaknya memberikan solusi yang lain. Pada pertanyaan nomor 8 (delapan) pelanggan berpendapat puas dengan persentase 91,8% karena petugas Apotek Kimia Farma No.60 Lhokseumawe cepat melayani pasien baik dalam menyediakan obat maupun memberikan keterangan tentang

penggunaan obat yang diberikan. Pada pertanyaan nomor 9 (sembilan) pelanggan berpendapat puas dengan persentase 93,9% karena petugas Apotek Kimia Farma No.60 Lhokseumawe dapat memahami apa yang diinginkan pelanggan, baik obat yang dibutuhkan sesuai dengan penyakitnya sampai vitamin untuk membantupenyembuhan.Pada dimensi jaminan pada pertanyaan nomor 10 (sepuluh) pelanggan berpendapat puas dengan persentase skor 87,8% karena petugas Apotek Kimia Farma No.60 Lhokseumawe yang tidak pernah melakukan kesalahan dalam pelayanan sesuai dengan standar, seandainya terjadi kesalahan petugas segera menyelesaikannya saat itu. Pada pertanyaan nomor 11 (sebelas) pelanggan berpendapat puas dengan persentase skor 86,7% karena kelengkapan produk di Apotek Kimia Farma No.60 Lhokseumawe seperti kebanyakan obat yang dibutuhkan atau dibeli pelanggan tunai hampir semua tersedia. Pada pertanyaan nomor 12 (dua belas) pelanggan berpendapat sangat puas dengan persentase skor 87,8% karena Apotek kimia Farma No.60 Lhokseumawe menyediakan obat dan produk kesehatan yang berkualitas, dibuktikan dengan Apotek Kimia Farma No.60 Lhokseumawe selalu membeli obat dan produk kesehatan di pedagang besar farmasi yang resmi.Pada dimensi berwujud pada pertanyaan nomor 13 (tiga belas) pelanggan berpendapat puas dengan persentase skor 87,8% karenabangunan Apotek Kimia Farma No.60 Lhokseumawe yang bagus dan menarik. Pada pertanyaan nomor 14 (empat belas) pelanggan berpendapat puas dengan persentase skor 90,8% karena ruang tunggu Apotek Kimia Farma No.60 Lhokseumawe yang nyaman dan bersih, serta sejuk karena terdapat pendingin ruangan, tersedia kursi tunggu yang mencukupi, dilengkapi televisi di tengah ruang tunggu untuk pelanggan yang membeli obat maupun resep, serta ruangan cukup penerangan dengan banyak terdapat lampu agar tidak terjadi kesalahan dalam pengambilan obat. Pada pertanyaan nomor 15 (lima belas) pelanggan berpendapat puas dengan persentase skor 88,8% karena petugas Apotek Kimia Farma No.60 Lhokseumawe berpakaian seragam, bersih, rapi serta berpenampilan menarik.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang didapatakn dapat disimpulkan bahwa:

1. Dimensi kehandalan pelayanan kefarmasian pelanggan tunai memiliki persentase sebesar 66,3% dengan kategoripuas.
2. Dimensi empati pelayanan kefarmasian pelanggan tunai memiliki persentase sebesar 84,7% dengan kategoripuas.
3. Dimensi ketanggapan pelayanan kefarmasian pelanggan tunai memiliki persentase sebesar 77,6% dengan kategoripuas.
4. Dimensi jaminan pelayanan kefarmasian pelanggan tunai memiliki persentase sebesar 66,3% dengan kategoripuas.
5. Dimensi bukti fisik pelayanan kefarmasian pelanggan tunai memiliki persentase sebesar 69,4% dengan kategoripuas.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada jurusan farmasi Poltekkes Kemenkes Aceh dan Apotek Kimia Farma No. 60 Lhokseumawe atas izin pelaksanaan pengambilan data.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfianasari, J., (2010), Pengaruh Komunikasi Pemasaran, *Jurnal Capacity STIE AMKOP, Makasar.*
- Permenkes RI. (2017), *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.9 Tahun 2017, Tentang Apotek.* Kemenkes RI. (2004), *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.1027/ MENKES/ SK/IX/2004 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek.*
- Fadhilatul Ilmi. (2013), *Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Buring Farma Kota Malang.*
- Kotler, P., (2009), *Manajemen Pemasaran, Erlangga, Jakarta.*

Kotler, P. (2000). *Marketing Management: Edisi Milenium. New Jersey: Prentice Hall International, Inc*, hal256-257.

Kotler, P., (2002). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, diterjemahkan oleh Hendra Teguh, Ronny A Rusli, Edisi Revisi, 4-7, Practice-Hall Inc. New Jersey.*

Tjiptono dan Chandra Cit Wiyono., (2005). *Studi tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di RS Islam Manisrenggo Klaten, [http://eprints,ums.ac.id/894/1/Jurnal\\_Daya\\_Saing71.p](http://eprints,ums.ac.id/894/1/Jurnal_Daya_Saing71.p)*