



## Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek Kimia Farma Batam Center

Suci Fitriani Sammulia<sup>1</sup>; Desy Maniarti Gusmali<sup>2</sup>;  
Henny Rachdiati<sup>3</sup>; Iyan Jani<sup>4</sup>; Nurlia Oktaviyanti<sup>5</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Pendidikan Profesi Apoteker Institut Kesehatan Mitra Bunda

<sup>3-5</sup> Program Studi Sarjana Farmasi Institut Kesehatan Mitra Bunda

Address : Jl.Seraya No 1, Batam,Kepulauan Riau

Corresponding author : [ianjani@gmail.com](mailto:ianjani@gmail.com)

**Abstract:** Pharmacies are one of the important lines in the distribution of medicines and health equipment to the community. The existence of pharmaceutical service standards is a guide for pharmaceutical personnel in providing pharmaceutical services to avoid the possibility of errors occurring in the service process and to determine the level of success in pharmaceutical services in pharmacies, namely by assessing consumer satisfaction. The aim of this research is to determine the level and value of consumer satisfaction with non-prescription drug services at Kimia Farma Batam Center Pharmacy. This research is descriptive research. The sample in this study was 95 respondents at Kimia Farma Batam Center Pharmacy. The technique used is purposive sampling. Research results: respondents were satisfied with the reliability dimension 80.6%, responsiveness dimension 80.71%, assurance dimension 82.94%, empathy dimension 81.84%, physical evidence dimension 84.29%. In conclusion, the level of consumer satisfaction with the quality of non-prescription drug services at Kimia Farma Batam Center Pharmacy resulted in a customer satisfaction level of 80-85% with a satisfied classification.

**Keywords:** Self medication, Customer Satisfaction, Pharmacy

**Abstrak:** Apotek merupakan salah satu lini penting dalam pendistribusi obat maupun alat kesehatan pada masyarakat. Adanya standar pelayanan kefarmasian merupakan suatu panduan bagi tenaga kefarmasian dalam melakukan pelayanan kefarmasian untuk menghindari adanya kemungkinan terjadi kesalahan dalam proses pelayanan dan mengetahui tingkat keberhasilan dalam pelayanan kefarmasian di Apotek yaitu dengan melakukan penilaian terhadap kepuasan konsumen. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat dan nilai kepuasan konsumen terhadap pelayanan obat tanpa resep di Apotek Kimia Farma Batam Center. Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif. Sampel dalam penelitian ini adalah 95 responden di Apotek Kimia Farma Batam Center. Teknik yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Hasil Penelitian responden merasa puas dengan dimensi kehandalan 80,6%, dimensi ketanggapan 80,71%, dimensi jaminan 82,94%, dimensi empati 81,84%, dimensi bukti fisik 84,29%. Kesimpulannya Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek Kimia Farma Batam Center diperoleh hasil tingkat kepuasan pelanggan sebesar 80-85% dengan klasifikasi puas.

**Kata kunci:** Swamedikasi, Kepuasan Pelanggan, Apotek

### LATAR BELAKANG

Apotek merupakan salah satu lini penting dalam pendistribusi obat maupun alat kesehatan pada masyarakat. Adanya standar pelayanan kefarmasian merupakan suatu panduan bagi tenaga kefarmasian dalam melakukan pelayanan kefarmasian untuk menghindari adanya kemungkinan terjadi kesalahan dalam proses pelayanan (Permenkes RI, 2017).

Sedangkan untuk mengetahui tingkat keberhasilan dalam pelayanan kefarmasian di Apotek yaitu dengan melakukan penilaian terhadap kepuasan konsumen, dimana

kepuasan konsumen menjadi tolok ukur dari kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek yang diterima konsumen yang akan menjadi pedoman apakah layanan tersebut telah memenuhi standar pelayanan maupun harapan konsumen. Salah satu pelayanan kefarmasian yang paling umum dilakukan di apotek yaitu pelayanan Swamedikasi atau lebih dikenal dengan pengobatan sendiri. (Peter *et al*, 2017).

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa penilaian konsumen terhadap pelayanan swamedikasi di apotek dapat dilihat dari segi kelengkapan obat, respon petugas terhadap pertanyaan konsumen tentang obat-obatan yang mereka perlukan, pelayanan serta keterampilan petugas dalam melayani apotek dalam memberikan layanan kefarmasian. (Bertawati, 2013; Yulia *et al.*, 2016; Sukamto, 2017)

Melakukan pengukuran layanan kepuasan konsumen terhadap jasa pelayanan kesehatan merupakan indikator dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan. (Moore *et al.*, 2013). Kepuasan konsumen yang belum terpenuhi menjadi fokus penting bagi manajemen apotek untuk mengambil kebijakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan di apotek. Sedangkan kepuasan konsumen terhadap jasa dan produk memberikan dampak yang sangat berarti bagi suatu apotek. (Narendra *et al.*, 2017).

Apotek Kimia Farma Batam Center merupakan salah satu apotek milik anak perusahaan PT. Kimia Farma (Persero) Tbk. dibawah tanggung jawab BUMN yang bergerak dalam bidang farmasi yang memberikan pelayanan kesehatan berupa, penjualan obat tradisional, obat resep, obat tanpa resep, alat kesehatan, suplemen vitamin, mineral maupun kosmetik. Selain itu, Apotek Kimia Farma Batam Center adalah salah satu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang melayani pasien BPJS, sehingga permintaan pelayanan atas resep BPJS menjadi sangat tinggi.

Banyaknya permintaan pelayanan resep ini membuat pelayanan obat tanpa resep dirasa menjadi kurang maksimal, sehingga banyak pasien yang mengeluh atau komplain terhadap pelayanan yang pernah diberikan baik tentang lamanya waktu pelayanan maupun tentang waktu tunggu pasien. Selain itu dilihat dari data kunjungan pasien yang melakukan pembelian obat tanpa resep dokter pada bulan januari hingga bulan mei 2023 mengalami penurunan seperti pada bulan maret menjadi 1.010 kunjungan, pada bulan april 983 kunjungan dan pada bulan mei 890 kujungan, sedangkan rata-rata perbulannya pada tahun lalu sebanyak 1.500 kunjungan.

Hingga saat ini masih belum terdapat penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat tanpa resep di Apotek Kimia Farma Batam Center. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan

obat tanpa resep yang diberikan oleh Apotek Kimia Farma Batam Center.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan suatu fenomena yang terjadi dimasyarakat (Notoatmodjo, 2010). Penelitian deskriptif adalah tujuan untuk mendapatkan gambaran secara realita dan objektif terhadap suatu kondisi yang sedang terjadi dalam kelompok masyarakat (Bagyono, 2019).

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan di Apotek Kimia Farma Batam Center, Jalan Sudirman, Teluk Tering, Kecamatan Batam Kota.

### **Waktu Penelitian**

Penelitian ini mulai dilakukan pada bulan September 2023 hingga Oktober 2023

### **Variabel Penelitian**

1. **Variabel Bebas (Independent)** Variable bebas merupakan variable yang dapat memberikan pengaruh ataupun menjadi sebab munculnya variabel terikat (Sugiyono,2016). Variable bebas pada penelitian ini yaitu Kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotek Kimia Farma Batam Center.
2. **Variabel Terikat (Dependent)** Variable terikat adalah variable yang menjadi akibat dikarenakan terdapatnya variabel bebas (Sugiyono,2016). Variable terikat pada penelitian ini yaitu Tingkat Kepuasan konsumen.

### **Populasi**

Populasi pada penelitian ini diambil dari seluruh konsumen Apotek Kimia Farma Batam Center yang datang membeli obat tanpa resep Dokter selama bulan bulan September 2023 hingga Oktober 2023 yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi sebanyak 100 responden. Jumlah responden pada penelitian ini di dapat dari konsumen rata-rata perbulan yaitu 1500 konsumen dengan pelayanan obat tanpa resep yang dan kemudian populasi ini ditentukan dengan rumus Slovin (Sugiyono, 2011)  $n = N / (1 + N (e)^2)$  Keterangan: e = batas toleransi eror (catatan: dipilih sesuai pertimbangan peneliti, tingkat kesalahan yang dipilih 10% atau 0,1) n = jumlah sampel N = jumlah populasi Perhitungan sampel menggunakan rumus sebagai berikut:  $n = N / (1 + N (e)^2)$   $n = 1.500 / (1 + 1.500 (0,1)^2)$   $n = 1.500 / (1 + 1.500 (0,01))$   $n = 1.500 / (1 + 15)$   $n = 1.500 / 16$   $n = 93,75 \sim 100$  responden.

## **Sampel**

Sampel pada penelitian ini yaitu konsumen yang membeli obat tanpa resep dokter yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut: a. Kriteria Inklusi adalah Kriteria inklusi adalah kriteria yang akan menyaring anggota populasi menjadi sampel yang memenuhi kriteria secara teori yang sesuai dan terkait dengan topik dan kondisi penelitian. Atau dengan kata lain, kriteria inklusi merupakan ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel. Kriteria Inklusi pada pengambilan sampel ini adalah sebagai berikut : - Konsumen berusia  $\geq 19$  tahun - Konsumen yang melakukan swamedikasi dan menerima obat di Apotek Kimia Farma Batam Center tanpa resep - Konsumen yang bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner - Konsumen yang bisa menulis seta membaca dengan baik. b. Kriteria Eksklusi: - Konsumen yang melakukan swamedikasi namun terapi obat tidak tersedia di apotek - Konsumen yang tidak bersedia mengisi kuesioner. - Konsumen membeli obat yang berupa titipan keluarga - Konsumen yang membeli obat dengan resep dokter.

## **Analisa Data**

Data yang sudah diperoleh dari pengisian kuesioner akan diolah dan di analisis menggunakan program Microsoft excel 2013 yang digunakan untuk mengelompokkan semua data yang ada dalam kuesioner dan penyajian data dalam penelitian ini menggunakan table dan grafik maupun diagram untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan obat tanpa resep yang diberikan oleh petugas Apotek Kimia Farma.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Responden**

Penelitian ini dilakukan di Apotek Kimia Farma Batam Center yang beralamat di Jalan Sudirman, Teluk Tering, Kecamatan Batam Kota dengan waktu penelitiannya dimulai sejak tanggal 1 September hingga 1 oktober 2023. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui nilai dan tingkat kepuasan konsumen di Apotek Kimia Farma Batam Center dengan jumlah responden sebanyak 95 orang yang dipilih dengan teknik *purposive sampling* yang disesuaikan dengan karakter inklusi yaitu Konsumen berusia  $\geq 17$  tahun, konsumen yang melakukan swamedikasi dan menerima obat di Apotek Kimia Farma Batam Center tanpa resep, konsumen yang bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner serta konsumen yang bisa menulis seta membaca dengan baik.

### **Karakteristik Responden**

Karakteristik responden dalam penelitian ini dibagi menjadi 7 kelompok yaitu umur,

jenis kelamin, tingkat penghasilan, pendidikan, pekerjaan, kali keberapa ke Apotek dan peruntukan obat yang dibeli. Hal ini sejalan dengan penelitian (Bahem,2017) bahwa tingkat kepuasan responden dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan. Adapun karakteristik responden hasil penelitian ini dapat dilihat pada tabel.

**Tabel 1.**  
Karakteristik responden di Apotek Kimia Farma Batam Center

Karakteristik	Parameter	Jumlah responden (n=95)	Proporsi (%)
Usia	17-19 tahun	17	17,9
	20-49 tahun	53	55,8
	50 tahun ke atas	25	26,3
Jenis kelamin	Laki-laki	42	44,2
	Perempuan	53	55,8
Tingkat penghasilan	< Rp. 1.000.000	5	5,2
	> Rp. 5.000.000	53	55,8
	Rp. 1.000.000 – Rp. 5.000.000	37	39
Pendidikan	Tidak tamat SD	2	2,1
	SD	9	9,5
	SMP	12	12,6
	SMA	30	31,6
	Perguruan Tinggi	42	44,2
Pekerjaan	Mahasiswa	23	24,2
	Pegawai Swasta	35	36,8
	Wiraswasta	11	11,6
	Ibu Rumah Tangga	17	17,9
	PNS	5	5,3
	Lainnya	4	4,2
Kali keberapa ke Apotek	Pertama kali	30	31,6
	2-5 kali	45	47,4
	Lebih dari 5 kali	20	21,0
Obat yang dibeli untuk	Diri sendiri	44	46,3
	Anak/keluarga	38	40
	Orang lain	13	13,7

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa persentase responden terbanyak yaitu berusia 20-49 tahun (55,8%). Hal ini disebabkan pada usia produktif responden telah menyadari pentingnya kesehatan sehingga perlu membeli produk kesehatan yang berkualitas pada Apotek yang terpercaya, dan mempunyai kualitas pelayanan yang baik dan kompeten. Sedangkan responden paling sedikit berusia 17-19 tahun (17,9%) dikarenakan pada usia remaja cenderung masih belum memperhatikan kesehatan. Menurut Hermawati 2012 Rentang umur 20-49 termasuk ke dalam kategori usia telah bekerja. Oleh karena itu, swamedikasi lebih dipilih sebagai pengobatan untuk mengatasi penyakit ringan yang dialami disela kesibukan (Hermawati, 2012).

Dari hasil data persentase responden terbanyak dari kalangan perempuan sebanyak 55,8% dibandingkan responden laki-laki 44,2%. Hal terjadi karena lebih banyaknya

pengunjung perempuan yang melakukan swamedikasi dan bersedia untuk diwawancara dibandingkan pengunjung laki-laki. Banyaknya perempuan yang melakukan swamedikasi ini sejalan dengan dengan penelitian (Ali,2010) di Malaysia yang menyatakan bahwa perempuan lebih sering melakukan swamedikasi biasanya untuk mengatasi nyeri.

Pekerjaan tertinggi responden yaitu sebagai pegawai swasta 36,8% dengan tingkat penghasilan responden terbanyak yaitu >Rp.5.000.000 (55,8%), ini dapat terjadi karena letak Apotek Kimia Farma Batam Center berada ditengah pusat perkantoran, pemerintahan dan industri Kota Batam dengan *range* pendapatan UMK Rp.4.500.000 hingga >Rp.5.000.000.

Berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan perguruan tinggi 44,2% lebih cenderung melakukan swamedikasi dan terlebih dahulu mencari informasi tentang obat yang digunakan. Sesuai dengan penelitian Suherman 2018, masyarakat yang berpendidikan rendah cenderung memiliki pengetahuan yang rendah terhadap swamedikasi sehingga memilih berobat ke dokter, sedangkan semakin tinggi tingkat pendidikan maka akan lebih melakukan swamedikasi (Suherman, 2018).

Hasil persentase responden terbanyak berdasarkan kunjungan adalah responden yang pernah berkunjung 2-5 kali 47,4% Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan pelanggan tetap di apotek. Selain itu responden paling banyak datang untuk mengobati diri sendiri (46,3%) dan diikuti untuk mengobati kerluarga 40%. penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa mayoritas responden melakukan pengobatan sendiri karena pengalaman penggunaan obat pribadi/keluarga (Harahap, 2015).

### **Tingkat Kepuasan Konsumen di Apotek Kimia Farma Batam Center**

Hasil analisis deskriptif dari berdasarkan nilai variable secara keseluruhan di ambil dari 95 responden yang membeli obat tanpa resep dokter (swamedikasi) di Apotek Kimia Farma Batam Center pada bulan September – Oktober 2023. Adapun tingkat kepuasan konsumen secara rinci sebagai berikut :

#### **a. Tingkat Kepuasan Konsumen pada Dimensi Kehandalan**

Pada dimensi kehandalan responden diajukan 5 pertanyaan terkait kepuasan tentang kehandalan petugas dalam melayani konsumen yang datang ke Apotek Kimia Farma Batam Center, Dimensi ini bertujuan mengetahui apakah konsumen puas terhadap kecepatan pelayanan, pemberian obat yang tepat, informasi yang diberikan dan harga obat di Apotek Kimia Farma Batam Center, hingga didapat hasil data secara rinci dari 95 responden sebagai berikut:

**Tabel 2.**  
**Hasil penilaian Kehandalan di Apotek Kimia Farma Batam Center**

No.	Indikator Pelayanan	Tanggapan responden n= 95									
		Sangat puas (5)		Puas (4)		Cukup Puas (3)		Tidak Puas (2)		Sangat Tidak Puas (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>KEHANDALAN (RELIABILITY)</b>											
A 1	Penyampaian informasi tentang obat oleh apoteker	33	34,7	55	57,9	5	5,3	1	1,1	1	1,1
A 2	Harga obat terjangkau	39	41,1	40	42,1	10	10,5	5	5,3	1	1,1
A 3	Konsumen mendapatkan informasi yang jelas tentang penggunaan obat	27	28,4	53	55,8	5	5,3	5	5,3	5	5,3
A 4	Kecepatan dalam pelayanan	15	15,8	48	50,5	15	15,8	15	15,8	2	2,1
A 5	Pemberian obat yang tepat	30	31,6	50	52,6	15	15,8	0	0,0	0	0,0
<b>JUMLAH</b>		144 (30,3%)		246 (51,8%)		50 (10,5%)		26 (5,5%)		9 (1,9%)	

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pada aspek kehandalan dalam pelayanan informasi obat hampir semua responden atau 51,8% responden menyatakan Puas dan 30,3% responden menyatakan sangat puas. Pelayanan informasi tentang obat adalah pelayanan yang diberikan oleh apoteker yang memberikan informasi secara jelas dan akurat kepada pasien. Pelayanan informasi obat bertujuan untuk memberikan informasi kepada pasien atau masyarakat atas informasi tentang obat yang tidak memihak yang telah dievaluasi secara kritis dengan bukti terbaik pada semua aspek penggunaan obat (Lailatul Badriya, 2021).

Pertanyaan pertama, penyampaian informasi tentang obat oleh apoteker 92,6% responden merasa sangat puas dan puas . Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri

Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 bahwa peran apoteker diperlukan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku agar dapat berinteraksi langsung dengan pasien, salah satunya adalah pemberian informasi tentang obat maupun konseling pasien (Permenkes, 2016).

Pertanyaan kedua dan ketiga tentang keterjangkauan harga obat dan konsumen mendapatkan informasi yang jelas tentang penggunaan obat 83,2% dan 84,2 % merasa puas dan sangat puas terhadap pelayanan di Apotek Kimia Farma Batam Center. Hal ini sesuai dengan penelitian Heln 2015 dalam penelitian Destiana 2023 yang menunjukkan bahwa informasi yang mudah dipahami sangat penting bagi responden. Kepuasan pasien tergantung pada penyediaan informasi yang mudah dipahami, yang harus menjadi perhatian apoteker ketika informasi tersebut terkait dengan keterampilan komunikasi.

Pertanyaan keempat kecepatan dalam pelayanan obat menunjukkan bahwa

responden 50,5% puas dan 15,8% merasa sangat puas terhadap kecepatan pelayanan di apotek. Sesuai dengan penelitian Trimurthy 2009 dalam penelitian Destiana 2023, Kecepatan pelayanan merupakan tujuan pelayanan yang dapat dilakukan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyampaian pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Jika pasien menerima pelayanan dengan cepat maka pasien mendapat rasa percaya diri bahwa dia akan datang kembali untuk membeli obat disana (Trimurthy, 2009).

Pertanyaan kelima tentang ketepatan pemberian obat menunjukkan 84,2% responden merasa puas dan sangat puas terhadap ketepatan dalam pemberian obat. Sesuai dengan penelitian sebelumnya yang mengatakan bahwa 78,7 % responden merasa puas dengan Apotek yang melayani pasien secara cepat dan efisien. Pelayanan obat yang diberikan kepada pasien secara tepat dan cepat dapat meningkatkan kepercayaan kepada Apotek sehingga pasien tidak ragu untuk membeli obat dari Apotek tersebut. Kepuasan yang dicapai membuat pasien kembali membeli obat, akhirnya membuat pasien menjadi pelanggan setia Apotek tersebut (Saputri *et al.*2018; Destiana, 2023)

**b. Tingkat Kepuasan Konsumen pada Dimensi Ketanggapan**

Pada pengukuran dimensi ketanggapan responden juga diajukan 5 pertanyaan terkait kepuasan tentang ketanggapan maupun kesigapan petugas dalam melayani konsumen yang datang ke Apotek Kimia Farma Batam Center, hasilnya 95 responden didapat rincian sebagai berikut :

**Tabel 3.**  
Hasil penilaian Ketanggapan di Apotek Kimia Farma Batam Center

No.	Indikator Pelayanan	Tanggapan responden n= 95									
		Sangat puas (5)		Puas (4)		Cukup Puas (3)		Tidak Puas (2)		Sangat Tidak Puas (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>KEHANDALAN (RELIABILITY)</b>											
B1.	Petugas cepat tanggap dengan keluhan pasien	21	22,1	39	41,1	20	21,1	10	10,5	5	5,3
B2.	Petugas mampu memberikan penyelesaian masalah yang konsumen hadapi	29	30,5	37	38,9	20	21,1	9	9,5	0	0,0
B3.	Petugas memberikan informasi obat dengan detil dan akurat	22	23,2	41	43,2	30	31,6	2	2,1	0	0,0
B4.	Petugas mengucap salam saat pasien datang	49	51,6	40	42,1	6	6,3	0	0,0	0	0,0
B5.	Petugas mengucap terimakasih saat pasien pulang	31	32,6	62	65,3	2	2,1	0	0,0	0	0,0
<b>JUMLAH</b>		152 (32,0%)		219 (46,1%)		78 (16,4%)		21 (4,4%)		5 (1,1%)	

Pada pertanyaan pertama tentang petugas cepat tanggap dengan keluhan pasien menunjukkan bahwa 63,2 % merasa sangat puas dan puas terhadap layanan petugas yang

cepat tanggap, namun masih 15,8 % yang merasa tidak puas dan sangat tidak puas dan merasa petugas belum cepat tanggap terhadap keluhan pasien, sesuai dengan penelitian terdahulu yang mengatakan jika petugas cepat tanggap terhadap keluhan atau obat apa yang ingin dibeli atau dibutuhkan pasien maka pasien akan puas dengan pelayanan yang diberikan (Sari dan Suprianto, 2017; Destiana, 2023 ). Yuliani *et al* (2020) dalam penelitian Destiana, 2023 mencatat dalam penelitiannya bahwa 8 % responden sangat puas dan 42% belum merasa puas dengan respon petugas terhadap masalah atau keluhan pasien.

Pertanyaan kedua terkait petugas mampu memberikan penyelesaian masalah contohnya apa bila terjadi kekosongan obat maupun permintaan tidak sesuai harapan konsumen 38,9% merasa puas dan 30,5 merasa sangat puas, kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh kekurangan obat atau permintaan obat yang tidak terpenuhi karena kekurangan obat. Hal ini dapat menyebabkan hilangnya pelanggan/pasien. Oleh karena itu, jika obat tersebut tidak tersedia, Apotek menawarkan solusi dan menggantinya dengan obat yang kandungannya sama. Hal ini sesuai dengan penelitian Dianita dan Latifah (2017) yang menemukan bahwa 90% responden merasa puas dengan staf Apotek di Kabupaten Magelang Kecamatan Mertoyudan yang memberikan solusi terkait masalah pasien salah satunya kekurangan obat.

Pertanyaan ketiga terkait petugas memberikan informasi obat dengan detil dan akurat menunjukkan 66,4% merasa sangat puas dan puas, pemberian informasi terkait obat secara detail kepada diharapkan dapat menambah pengetahuan dan manfaat untuk meningkatkan kualitas hidup konsumen (Permenkes, 201 ). Hal ini menurut Akhmad *et al.* (2019) menemukan bahwa 86,3% responden merasa puas dengan ketersediaan petugas dalam memberikan informasi obat/kesehatan secara detail dan akurat di Apotek Kabupaten Sukarame

Pada pertanyaan keempat dan kelima tentang petugas dalam mengucapkan salam saat pasien datang serta terimakasih saat pasien pulang 93,7% dan 97,9% konsumen merasa puas maupun sangat puas. Hal ini disebabkan keterampilan petugas Apotek Kimia Farma Batam Center yang terampil dan semangat dalam menjalankan tugas. Menurut Apolina, 2022 mengungkapkan bahwa memberikan salam maupun terimakasih dalam pelayanan farmasi perlu dimiliki oleh masing-masing individu karyawan karena merupakan salah satu indikator kepuasan konsumen.

#### c. Tingkat Kepuasan Konsumen pada Dimensi Jaminan

Sebanyak 95 responden pada pengukuran dimensi jaminan diberikan 4 pertanyaan tentang kepuasan terkait jaminan yang diberikan petugas saat melayani konsumen yang

datang ke Apotek Kimia Farma Batam Center

**Tabel 4.**  
Hasil penilaian jaminan di Apotek Kimia Farma Batam Center

No.	Indikator Pelayanan	Tanggapan responden n= 95									
		Sangat puas (5)		Puas (4)		Cukup Puas (3)		Tidak Puas (2)		Sangat Tidak Puas (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>KEHANDALAN (RELIABILITY)</b>											
C1.	Petugas memiliki Pengetahuan mengenai obat-obatan	30	31,6	62	65,3	3	3,2	0	0,0	0	0,0
C2.	Petugas melayani dengan ramah dan dapat dipercaya	24	25,3	54	56,8	10	10,5	5	5,3	2	2,1
C3.	Obat yang diberikan terjamin kualitasnya	44	46,3	50	52,6	1	1,1	0	0,0	0	0,0
C4.	Obat yang diberikan sesuai permintaan	25	26,3	42	44,2	20	21,1	7	7,4	1	1,1
<b>JUMLAH</b>		123 (32,4%)		208 (54,7%)		34 (8,9%)		12 (3,2%)		3 (0,8%)	

Pertanyaan pertama tentang pengetahuan petugas tentang obat-obatan menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan persentase 65,3% dan sangat puas 31,6% dan

Pertanyaan kedua tentang keramahan dan petugas dapat dipercaya 82,1% responden merasa sangat puas dan puas hal ini sejalan dengan penelitian Kotler (2005) menurutnya pengetahuan tentang obat-obatan dapat memberikan rasa keamanan dan kepercayaan sehingga dalam pelayanan akan berdampak kepada tingkat kepuasan konsumen meningkat (Kotler, 2005)

Pertanyaan ketiga dan keempat terkait kualitas dan kesesuaian obat yang diberikan 98,8% merasa sangat puas dan puas terhadap kualitas obat dan 70,5% merasa puas dan sangat puas terhadap kesesuaian obat di Apotek Kimia Farma Batam Center. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 73 Tahun 2016, dimana pelayanan kefarmasian di Apotek harus menjamin mutu, tersedianya obat, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang aman, bermutu, bermanfaat dan harga terjangkau (Permenkes, 2016). Akses penuh ke obat- obatan ini kemudian yang memudahkan orang untuk menemukan apa yang mereka butuhkan.

d. Tingkat Kepuasan Konsumen pada Dimensi Empati

Sebanyak 95 responden pada pengukuran dimensi empati juga diberikan 4 pertanyaan tentang kepuasan terkait rasa empati yang diberikan petugas saat melayani konsumen yang datang ke Apotek Kimia Farma Batam Center

**Tabel 5.**  
**Hasil penilaian empati di Apotek Kimia Farma Batam Center**

No.	Indikator Pelayanan	Tanggapan responden n= 95									
		Sangat puas (5)		Puas (4)		Cukup Puas (3)		Tidak Puas (2)		Sangat Tidak Puas (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>KEHANDALAN (RELIABILITY)</b>											
D1.	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	22	23,2	53	55,8	15	15,8	3	3,2	2	2,1
D2.	Petugas memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial	41	43,2	53	55,8	1	1,1	0	0,0	0	0,0
D3.	Menjalin komunikasi yang baik antara konsumen dan petugas	35	36,8	47	49,5	10	10,5	2	2,1	1	1,1
D4.	Petugas tidak membiarkan pasien menunggu lama	28	29,5	33	34,7	25	26,3	6	6,3	3	3,2
<b>JUMLAH</b>		126 (33,2%)		186 (48,9%)		51 (13,4%)		11 (2,9%)		6 (1,6%)	

Pertanyaan pertama dan kedua tentang petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien tanpa melihat status sosial memiliki persentase 90% dan 99% responden merasa puas dan sangat puas. Hal ini sejalan dengan penelitian (Karl, 2005) interaksi langsung yang dilakukan oleh petugas dalam mendengarkan keluhan pasien dan melayani tanpa memandang status sosial pelanggan harus dengan tulus dan penuh kepedulian karena dengan begitu dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (Karl, 2005).

Pertanyaan ketiga tentang komunikasi petugas dengan konsumen memperoleh persentase responden 49,5% merasa puas dan 36,8% merasa sangat puas. Menurut penelitian Helni, 2015, menyatakan dari harapan responden terlihat bahwa informasi yang mudah dipahami sangat penting bagi responden. Kepuasan pasien tergantung pemberian informasi yang mudah dipahami dan harus menjadi perhatian bagi apotek, pemberian informasi ini terkait dengan keterampilan komunikasi dari petugas Apotek (Helni, 2015)

Pertanyaan keempat tentang petugas yang tidak membiarkan pasien menunggu lama 64,2% responden merasa puas dan sangat puas. Dalam penelitian Mayang dan Supriyanto (2017) jika petugas tidak membiarkan pasien menunggu lama dan membantu konsumen yang ingin membeli obat maka konsumen merasa senang dengan pelayanan yang diberikan petugas dan konsumen merasa dihargai akan waktunya.

Dari perhitungan skor menggunakan skala likert didapatkan persentase sebesar 81,84%. Persentase ini apabila dilihat dari skala kepuasan konsumen yaitu 76-85% maka dapat disimpulkan konsumen merasa puas dengan rasa empati yang diberikan petugas Apotek Kimia Farma Batam Center. Menurut penelitian sebelumnya rasa kepedulian dari

para tenaga teknis kefarmasian sangat berpengaruh besar terhadap tingkat kepuasan pasien, dimana pasien dapat menilai petugas pelayanan kesehatan dari sikap dan kesopanan saat petugas kesehatan melayani seorang pasien. (Hendra,2018)

e. Tingkat Kepuasan Konsumen pada Dimensi Bukti Fisik

Pada pengukuran dimensi bukti fisik responden diajukan 5 pertanyaan terkait kepuasan tentang bukti fisik seperti fasilitas atau sarana yang diberikan Apotek dalam melayani konsumen yang datang ke Apotek Kimia Farma Batam Center, hasilnya 95 responden didapat rincian sebagai berikut :

**Tabel 6.**  
Hasil penilaian bukti fisik di Apotek Kimia Farma Batam Center

No.	Indikator Pelayanan	Tanggapan responden n= 95									
		Sangat puas (5)		Puas (4)		Cukup Puas (3)		Tidak Puas (2)		Sangat Tidak Puas (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>KEHANDALAN (RELIABILITY)</b>											
E1.	Apotek tampak rapi dan bersih	39	41,1	42	44,2	14	14,7	0	0,0	0	0,0
E2.	Penataan ruangan terlihat rapi	37	38,9	51	53,7	5	5,3	1	1,1	1	1,1
E3.	Obat tersedia lengkap	22	23,2	47	49,5	25	26,3	1	1,1	0	0,0
E4.	Pakaian petugas apotek bersih dan rapi	44	46,3	48	50,5	3	3,2	0	0,0	0	0,0
E5.	Toilet wangi dan bersih	36		37,9		41		43,2		15	

Pada pertanyaan pertama hingga kelima yaitu tentang kerapian dan kebersihan apotek, tata kelolah ruangan terlihat rapi, ketersediaan obat di Apotek, pakaian petugas Apotek bersih dan rapi dan kebersihan dan kewangian toilet memiliki persentase >70% dimana responden merasa sangat puas dan puas seperti yang ditunjukkan pada tabel diatas. Menurut penelitian Purbohastut (2018), penampilan fisik berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen tampilan fisik (physical appearance) berhubungan dengan minat kunjungan berulang. Hal ini sama dengan penelitian Lailatul Badriya (2021) yang menemukan 83,15% pasien sangat puas dengan tampilan Apotek di Bareng Kota Malang.

**KESIMPULAN**

Persentase pada dimensi kehandalan 80,6% responden sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di Apotek Kimia Farma Batam Center. Namun 19,4% responden belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

1. Persentase pada dimensi ketanggapan 80,71% responden sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di Apotek Kimia Farma Batam Center. Namun 19,29% responden masih belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Persentase pada dimensi jaminan 82,94% responden sudah merasa puas dengan dengan pelayanan yang diberikan di Apotek Kimia Farma Batam Center. Namun masih ada

- 17,06% responden yang belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
3. Persentase pada dimensi empati 81,84% responden sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di Apotek Kimia Farma Batam Center. Namun masih ada 18,16% responden yang belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
  4. Persentase pada dimensi bukti fisik 84,29% sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di Apotek Kimia Farma Batam Center. Namun masih ada 15,71% responden yang belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

## **SARAN**

1. Disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan instalasi yang lebih besar seperti rumah sakit.
2. Disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan metode prospektif dapat mengamati kondisi pasien dan permasalahan yang berhubungan dengan terapi obat secara langsung..

## **DAFTAR REFERENSI**

- Amalia, T. (2019). Evaluasi Standar Pelayanan Kefarmasian Apotek Di Apotek X berdasarkan Permenkes Nomor 73 Tahun 2016. *Jurnal Inkofar*, 1(1).
- Arimbawa E, Wijaya G, Arimbawa E, Wijaya G. (2014) Hubungan Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Apotik di Kota Denpasar. *Public Heal Prev Med Arch*, (2):198–203.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Aspuah. 2013. *Kumpulan Kuesioner Dan Instrumen Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika
- Badriya, L. (2021). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek bareng Kota Malang. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Bahem, Nureeyah. (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek Nur Farma*. Skripsi. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Bertawati. (2013). Profil Pelayanan Kefarmasian Dan Kepuasan Konsumen Apotek Di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal. *Calyptra. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2 (2): 1-11.
- Desiana, Gita. et al. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma Sao-Sao. *Jurnal Pelita Sains Kesehatan* : (3):54-66

- Dianita, P. S., Kusuma, T. M., & Septianingrum, N. M. A. N. (2017). Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Magelang Berdasarkan Permenkes RI No.74 tahun 2016. *University Research Colloquium (URECOL)*, 74, 125–134. <http://journal.umngl.ac.id/index.php/urecol/article/view/1631>
- Harahap, N. A. (2015). *Tingkat Pengetahuan dan Rasionalitas Swamedikasi di Tiga Apotek Kota Panyabungan*. Skripsi. Medan: Fakultas Farmasi Universitas Sumatera Utara.
- Hermawati, D. (2012). *Pengaruh Edukasi Terhadap Tingkat Pengetahuan dan Rasionalitas Penggunaan Obat Swamedikasi Pengunjung di Dua Apotek Kecamatan Cimanggis, Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Program Studi Farmasi UI.Depok*.
- I. M. I. dan P. S. Ali SE, (2010) “Medication Storage and Self Medication Behaviour Among Female Students in Malaysia, Pharmacy,” *Pharm. Pract. Granada*, vol.8, no. 4, pp. 226–232
- Ida Diana Sari, et al. (2019). *Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek di Beberapa Kota Indonesia*. Jakarta :Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya dan Pelayanan Kesehatan