

Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Rio

Mamay Maulana Sobandi ¹, Akhamad Priyadi ², Jajang Japar Sodik ^{3*}

¹⁻³Fakultas Farmasi, Universitas Bhakti Kencana, Bandung, Indonesia

mamay.maulana@bku.ac.id¹, jajang.japar@bku.ac.id³

Alamat: Jl. Soekarno Hatta No.754, Cipadung Kidul, Kec. Panyileukan, Kota Bandung, Jawa Barat 40614

Korespondensi penulis: jajang.japar@bku.ac.id*

Abstract. *Patient satisfaction with pharmacy services is a crucial indicator in assessing the quality of healthcare services provided. Patient satisfaction is influenced by the comparison between perceived performance and expectations. If service performance exceeds expectations, patients will be highly satisfied. This study aims to measure the level of patient satisfaction with the quality of drug services at Rio Pharmacy. This descriptive study uses primary data obtained through questionnaires completed by respondents. The results show that all five dimensions of service quality received positive ratings. The Responsiveness dimension has the most significant influence with a score of 56, followed by Reliability, Assurance, and Empathy, each with a score of 52, and Tangible with a score of 47. Overall, patients are satisfied with the quality of drug services at Rio Pharmacy.*

Keywords: *Quality of Drug Services, patient satisfaction level, descriptive method*

Abstrak. Kepuasan pasien terhadap layanan apotek adalah indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh perbandingan antara kinerja yang dirasakan dan harapan yang dimiliki. Jika kinerja pelayanan melebihi harapan, pasien akan sangat puas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di Apotek Rio. Penelitian ini bersifat deskriptif, menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari kelima dimensi kualitas pelayanan, semuanya memperoleh nilai positif. Dimensi Responsiveness memiliki pengaruh paling signifikan dengan skor 56, diikuti oleh Reliability, Assurance, dan Empathy masing-masing dengan skor 52, serta Tangible dengan skor 47. Secara keseluruhan, pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan obat di Apotek Rio.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Obat, tingkat kepuasan pasien, metode deskriptif

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan kefarmasian memainkan peran krusial dalam memastikan mutu kesehatan yang berkualitas, dengan apoteker sebagai tenaga kesehatan yang bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan kefarmasian yang optimal. Di era modern ini, tuntutan terhadap profesionalisme dalam layanan kefarmasian tidak hanya berasal dari regulasi dan kode etik profesi, tetapi juga dari konsumen yang menganggap kualitas pelayanan sebagai faktor utama dalam memilih apotek untuk pembelian obat. Layanan kefarmasian yang berkualitas mencakup berbagai aspek seperti penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan.

Kepuasan pasien merupakan refleksi dari kinerja pelayanan apotek dibandingkan dengan harapan konsumen. Menurut Kotler (2009), kepuasan konsumen terjadi ketika kinerja sekurang-kurangnya memenuhi harapan konsumen. Jika kinerja melampaui harapan, maka

tingkat kepuasan akan semakin tinggi. Sebaliknya, jika kinerja berada di bawah harapan, konsumen akan merasa tidak puas. Alfianasari (2010) menyatakan bahwa kepuasan terhadap jasa apotek tidak hanya mencerminkan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan, tetapi juga mempengaruhi persepsi konsumen dalam memahami penggunaan obat secara tepat atau dalam memutuskan pembelian produk obat.

Apotek yang gagal memenuhi harapan konsumen berisiko kehilangan pelanggan, yang pada akhirnya akan berdampak negatif pada aspek bisnis apotek tersebut. Persepsi buruk yang diceritakan konsumen kepada orang lain dapat mempengaruhi citra apotek secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi apotek untuk terus mengembangkan dan mempertahankan persepsi positif melalui peningkatan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (Handayani, 2009).

Sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan, apotek berperan penting dalam membantu masyarakat mencapai derajat kesehatan yang optimal. Pelayanan kesehatan mencakup segala upaya yang diselenggarakan secara individu maupun dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, serta mencegah dan mengobati penyakit. Standar pelayanan kefarmasian di apotek menuntut apoteker untuk bersikap profesional, dimana apoteker adalah sarjana farmasi yang telah menyelesaikan pendidikan profesi dan berhak melakukan praktik kefarmasian di Indonesia.

Dalam upaya mencapai Indonesia Sehat Departemen Kesehatan Republik Indonesia bersama dengan para pelaku bisnis di bidang jasa pelayanan apotek terus melakukan pembenahan diri. Salah satu indikator keberhasilan pembangunan di bidang kesehatan adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh apotek. Bagi para pelaku bisnis di bidang jasa pelayanan apotek, memiliki keunggulan kompetitif merupakan suatu keharusan yang harus didukung oleh kualitas pelayanan yang baik terhadap konsumen. Dengan demikian, apotek dapat memenuhi harapan konsumen dan berkontribusi dalam mewujudkan derajat kesehatan yang lebih baik bagi masyarakat.

2. METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan keadaan atau fenomena tertentu secara objektif. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Apotek Rio.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang melakukan pembelian di Apotek Rio. Dari populasi ini, diambil sampel sebanyak 94 responden yang dipilih secara acak untuk mewakili populasi tersebut.

Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang menjadi objek pengamatan dan analisis. Adapun variabel-variabel tersebut meliputi:

1. Profil konsumen: Menurut jenis kelamin, golongan usia, dan tingkat pendidikan.
2. Kualitas layanan: Kualitas layanan yang diberikan oleh Apotek Rio.
3. Tingkat kepuasan konsumen: Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Apotek Rio.

Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan langsung oleh peneliti melalui kuesioner. Kuesioner terdiri dari beberapa pertanyaan yang dibagi menjadi enam bagian utama, yaitu:

Tangible (Kenyataan)

1. Keberadaan papan nama dan apotek yang strategis.
2. Penataan obat yang rapi.
3. Ketersediaan tempat parkir yang memadai.
4. Penampilan petugas yang rapi saat memberikan obat.

Reliability (Andalan)

1. Informasi yang diberikan petugas tentang cara pemakaian obat.
2. Informasi yang diberikan petugas tentang cara penyimpanan obat yang benar.
3. Bantuan petugas terhadap permasalahan konsumen.
4. Informasi yang mudah dan dapat dimengerti yang diberikan petugas.

Responsiveness (Ketanggapan)

1. Kemampuan petugas memberikan solusi terhadap keluhan konsumen.
2. Responsivitas petugas terhadap keluhan konsumen.
3. Sikap ramah dan senyum petugas apotek.
4. Kesiediaan petugas membantu kapan pun dibutuhkan.

Assurance (Kepastian)

1. Informasi obat yang akurat diberikan oleh pegawai.
2. Pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam bekerja.
3. Sikap meyakinkan dari petugas yang membuat konsumen merasa aman.

Empathy (Empati)

1. Sikap petugas yang tidak membedakan konsumen berdasarkan status sosial.
2. Bahasa yang mudah dimengerti yang digunakan pegawai saat memberikan informasi.
3. Keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan informasi obat.
4. Kesiediaan pegawai menanyakan obat yang sebelumnya telah dikonsumsi oleh konsumen.

Kepuasan Konsumen

1. Keinginan konsumen untuk selalu datang ke apotek.
2. Pemanfaatan konsumen terhadap layanan apotek Rio.
3. Kesiediaan konsumen menceritakan kebaikan dan merekomendasikan apotek Rio kepada keluarga atau orang lain.

Pengumpulan Data

Data dikumpulkan secara manual menggunakan kuesioner atau angket. Proses pengumpulan data dilakukan dengan mengedarkan formulir pertanyaan secara tertulis kepada sejumlah subjek untuk mendapatkan tanggapan dan informasi.

Pengolahan Data

Setelah data terkumpul, pengolahan dan analisis data dilakukan melalui beberapa tahap sebagai berikut:

1. Editing: Memeriksa data yang telah dikumpulkan untuk memastikan kelengkapan dan konsistensi.
2. Coding: Memberikan kode atau tanda tertentu pada setiap jawaban yang telah diberikan dalam kuesioner.
3. Tabulasi: Mengorganisasikan data sehingga mudah dijumlah, disusun, dan diatur untuk disajikan dan dianalisis.

Analisis Data

Analisis data dilakukan untuk menilai dan menggambarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Apotek Rio. Hasil analisis ini akan memberikan gambaran objektif mengenai kinerja apotek dalam memenuhi harapan konsumen.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada 86 responden. Analisis yang dilakukan merupakan analisis deskriptif, di mana data yang diperoleh dari jawaban responden diolah dan ditabulasikan. Setiap alternatif jawaban dalam kuesioner diberikan bobot, yang dihitung dengan mengalikan frekuensi jawaban dengan bobot yang telah

ditentukan. Deskripsi dan operasionalisasi konsep-konsep dalam kuesioner ini dilakukan berdasarkan pengamatan terhadap gejala-gejala di lapangan. Dalam penelitian ini, penulis menjelaskan dan memberikan penilaian terhadap pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Responden diklasifikasikan berdasarkan kategori "Sangat Setuju", "Setuju", "Tidak Setuju", dan "Sangat Tidak Setuju" untuk variabel kualitas pelayanan. Sementara itu, variabel kepuasan kerja diklasifikasikan ke dalam kategori "Sangat Rendah", "Rendah", "Baik", dan "Sangat Baik".



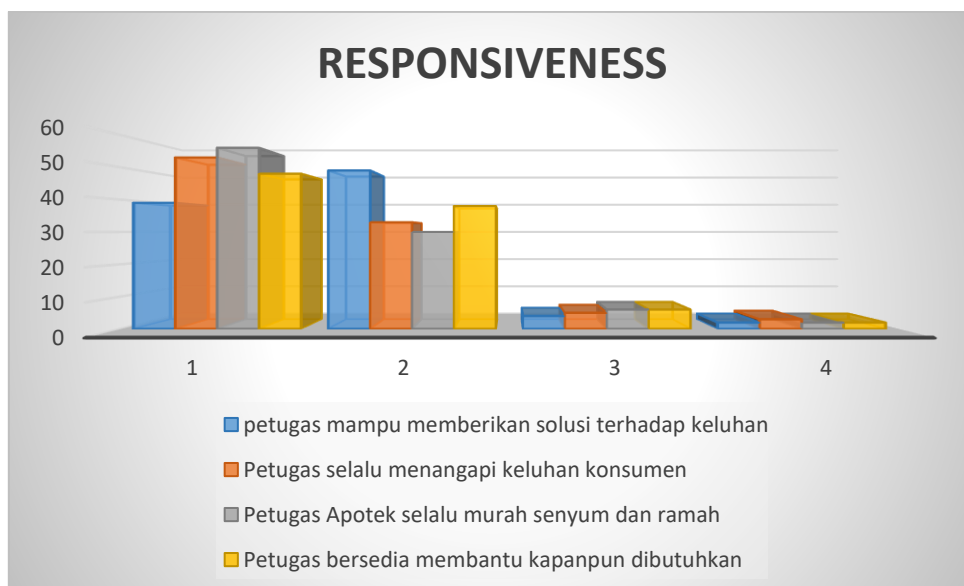
Gambar 1. Data Tangible

Item dalam dimensi tangible atau bentuk fisik meliputi beberapa aspek penting. Sebanyak 47 responden menyatakan setuju bahwa papan nama Apotek telah ditempatkan dengan baik. Penataan obat yang rapi juga mendapatkan respon positif, dengan 44 responden menyatakan setuju. Selain itu, tempat parkir yang memadai disetujui oleh 45 responden. Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden sangat setuju dengan pelayanan yang diberikan oleh Apotek Rio, terutama mengenai penampilan rapi pegawai saat memberikan obat, yang disetujui oleh 47 responden.



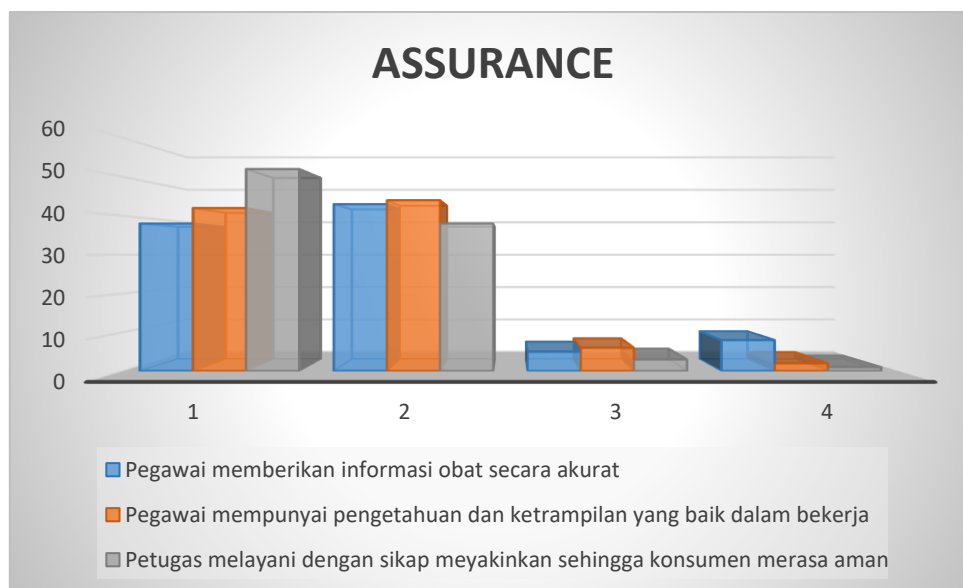
Gambar 2. Data Reliability

Dimensi Reliability atau Keandalan dalam pelayanan Apotek Rio mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan konsistensi dan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan. Dari data yang terkumpul, dapat dilihat bahwa sebanyak 49 responden menyatakan sangat setuju bahwa petugas memberikan keterangan yang jelas tentang cara pemakaian obat. Jumlah yang sama, yaitu 49 responden, menyatakan setuju bahwa petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat yang benar. Pada aspek bantuan saat menghadapi permasalahan, 51 responden setuju bahwa petugas siap membantu jika ada permasalahan yang dihadapi oleh konsumen. Yang paling menonjol, 52 responden sangat setuju bahwa petugas apotek memberikan informasi yang mudah dipahami oleh konsumen.



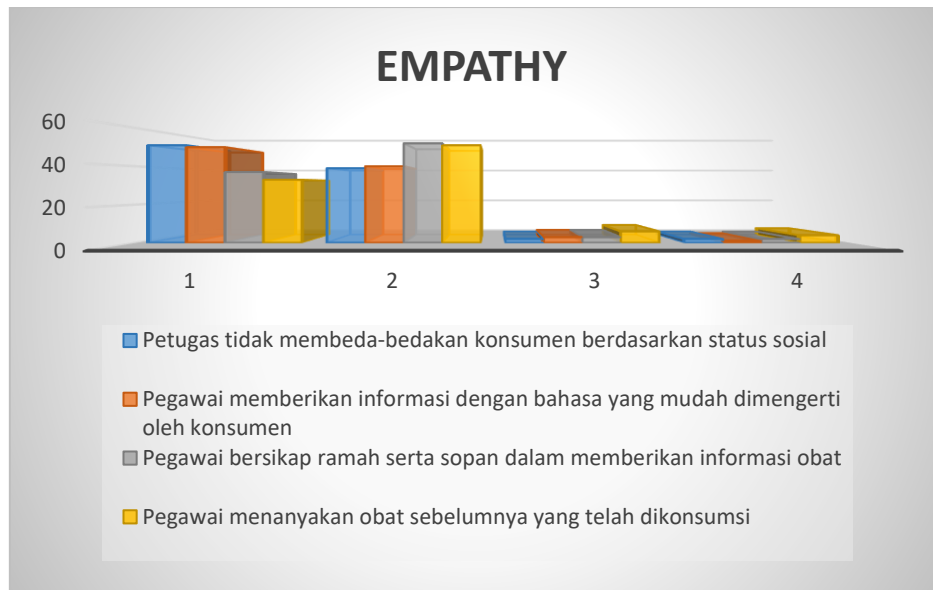
Gambar 3. Data Responsiveness

Item dalam dimensi Responsiveness atau Ketanggapan meliputi berbagai aspek yang mencerminkan responsivitas petugas apotek terhadap konsumen. Sebanyak 49 responden setuju bahwa petugas apotek mampu memberikan solusi terhadap keluhan yang disampaikan oleh konsumen. Untuk aspek petugas yang selalu menanggapi keluhan konsumen, 53 responden menyatakan sangat setuju, menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, 48 responden setuju bahwa petugas apotek bersedia membantu kapan pun dibutuhkan. Berdasarkan perhitungan tingkat kesesuaian, diketahui bahwa pada dimensi ketanggapan, sebanyak 56 responden sangat setuju bahwa petugas selalu murah senyum dan ramah dalam melayani konsumen.



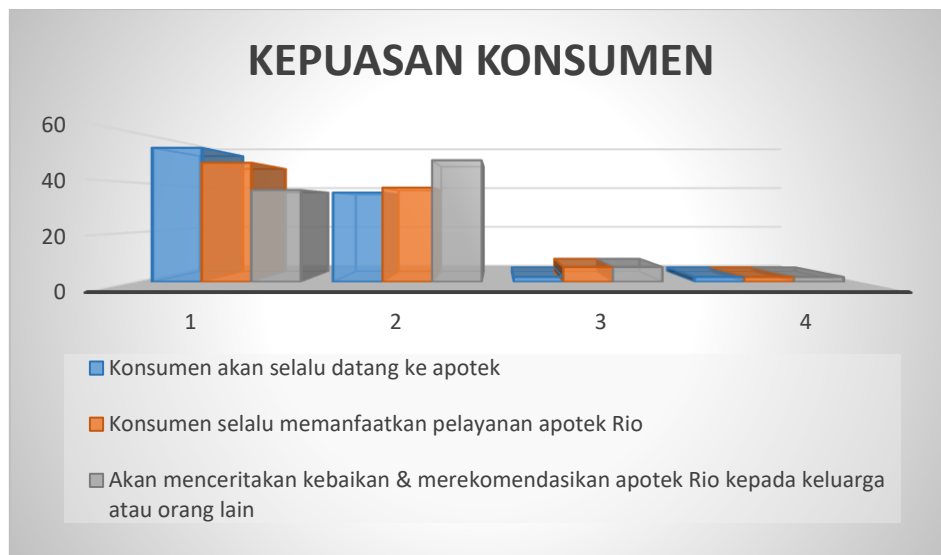
Gambar 4. Data Assurance

Item dalam dimensi Assurance atau Keyakinan mencakup aspek keakuratan informasi dan kemampuan profesional petugas apotek. Sebanyak 43 responden menyatakan setuju bahwa petugas memberikan informasi obat yang akurat, menunjukkan bahwa konsumen merasa dapat mengandalkan petugas apotek untuk informasi penting tentang obat-obatan. Untuk aspek pengetahuan dan keterampilan petugas dalam bekerja, 44 responden setuju, mencerminkan keyakinan konsumen terhadap kompetensi petugas apotek. Berdasarkan perhitungan tingkat kesesuaian, sebanyak 52 responden sangat setuju bahwa petugas melayani dengan sikap yang meyakinkan, memberikan rasa aman kepada konsumen saat menerima layanan di Apotek Rio.



Gambar 5. Data Empaty

Item dalam dimensi Empathy atau Simpati mencakup aspek komunikasi, keramahan, perhatian terhadap riwayat obat, dan perlakuan yang adil terhadap konsumen. Sebanyak 50 responden sangat setuju bahwa petugas memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti, menunjukkan pentingnya komunikasi yang efektif dalam pelayanan apotek. Sebanyak 52 responden setuju bahwa pegawai bersikap ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat, yang mencerminkan kualitas interaksi antara petugas dan konsumen. Selain itu, 51 responden setuju bahwa pegawai menanyakan obat sebelumnya yang telah dikonsumsi, menandakan perhatian petugas terhadap kebutuhan spesifik konsumen. Berdasarkan perhitungan tingkat kesesuaian, 51 responden sangat setuju bahwa petugas tidak membedakan konsumen berdasarkan status sosial, yang menegaskan komitmen Apotek Rio terhadap perlakuan adil dan inklusif bagi semua konsumen.



Gambar 6. Data Kepuasan Konsumen

Dimensi Kepuasan Konsumen meliputi beberapa indikator penting tentang perilaku dan persepsi konsumen terhadap Apotek Rio. Sebanyak 54 responden sangat setuju bahwa mereka akan selalu datang ke apotek, menandakan tingkat loyalitas konsumen yang tinggi. Sebanyak 49 responden setuju bahwa mereka akan menceritakan kebaikan dan merekomendasikan Apotek Rio kepada keluarga dan teman, yang menunjukkan potensi promosi dari mulut ke mulut yang positif. Berdasarkan perhitungan tingkat kesesuaian, indikator dengan tingkat persetujuan tertinggi adalah konsumen yang sangat setuju bahwa mereka akan selalu memanfaatkan pelayanan Apotek Rio, dengan 48 responden mendukung pernyataan ini. Untuk mengetahui gambaran mengenai kualitas layanan, digunakan analisis statistik deskriptif. Kualitas layanan memiliki lima dimensi utama yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, masing-masing dengan beberapa indikator yang mengukur aspek-aspek penting dari pelayanan apotek.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan metode deskriptif, Apotek Rio menjadi pilihan utama bagi konsumen berusia 25-50 tahun, yang merupakan kelompok usia produktif dengan kebutuhan rutin akan obat-obatan dan layanan kesehatan. Kualitas pelayanan di Apotek Rio secara keseluruhan tergolong baik, mencerminkan persepsi positif konsumen dan tingkat kepuasan yang tinggi. Hal ini menunjukkan kemampuan apotek dalam memenuhi ekspektasi konsumen dan menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Selain itu, kepuasan konsumen juga berada dalam kategori baik, mengindikasikan loyalitas konsumen terhadap apotek ini. Dari analisis variabel, Empathy dan Responsiveness memperoleh respons

terbaik dari konsumen, yang menunjukkan bahwa petugas apotek memberikan perhatian yang baik dan mampu merespons kebutuhan serta keluhan konsumen dengan cepat dan efektif. Sementara itu, variabel Assurance, Reliability, dan Tangibles juga mendapatkan penilaian yang cukup baik, menunjukkan bahwa apotek ini mampu mempertahankan standar pelayanan yang memadai di berbagai aspek penting.

DAFTAR REFERENSI

- Alfiansari, J. (2010). Pengaruh komunikasi pemasaran. *Jurnal Capacity STIE AMKOP*, 12(1), 15-30.
- Handayani, R. S. R., & Retno, G. (2009). Persepsi konsumen apotek terhadap pelayanan apotek di tiga kota di Indonesia. *Makara Kesehatan*, 13(2), 78-85.
- Hartono. (2010). *Manajemen Apotek* bahwa konsumen akan selalu menunjukan tek (3rd ed.). Depot Informasi Obat.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen pemasaran*. Erlangga.
- Supranto. (2007). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan menaikkan pangsa pasar* (pp. 76-78). Penerbit Rineka Cipta.