

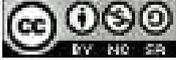


## GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI APOTEK ROXY SAWANGAN PADA MASA PANDEMI COVID-19

Melizza Melizza\*, Fadly Putra Jaya, Al Kautsar

STIKes Widya Dharma Husada Tangerang, Jl Pajajaran No.1 Pamulang Barat, Kota Tangerang Selatan, Kode Pos 15417, Indonesia

ARTICLE INFORMATION	A B S T R A C T
<p>*Corresponding Author Melizza Melizza E-mail: melizza0205@gmail.com</p>	<p><i>Seeing the current pandemic condition, where every activity is limited by health protocols and other restrictions, the researcher wants to know "What is the picture of the level of customer satisfaction at Roxy Sawangan Pharmacy during the Covid-19 pandemic?". The purpose of this study was to determine the level of customer satisfaction at the Roxy Sawangan Pharmacy during the Covid-19 pandemic. The type of research used in this study was descriptive research. The population in this study were all customers who bought at the Roxy Sawangan Pharmacy who had met the criteria. Then the sample in this study is the sum of the estimated population calculated using the Slovin formula, sampling in this study is based on inclusion and exclusion criteria. Sampling technique in this research is using non-probability sampling technique, namely by using purposive sampling method. The data used in this study is primary data. The primary data in this study is the perception of the customers of the Roxy Sawangan Pharmacy using a questionnaire. The questionnaire used to measure the variables in this study used a 5-point Likert scale. From the results of research that has been carried out by distributing questionnaires to customers who come to Roxy Sawangan Pharmacy, it is concluded that the level of customer satisfaction at Roxy Sawangan Pharmacy during the covid-19 pandemic is satisfied with a percentage value of 79.82% where the highest value is in the Tangible category. 82.69% or Very satisfied and the smallest value is in the Empathy category 76.33% or satisfied.</i></p>
<p><i>Keywords:</i> <i>Customer satisfaction;</i> <i>Covid-19 pandemic;</i> <i>Pharmacy</i></p>	

<p>Kata Kunci: Kepuasan pelanggan; Pandemi covid-19; Apotek</p>	<p><b>A B S T R A K</b></p> <p>Melihat kondisi pandemi yang ada saat ini, dimana setiap kegiatan dibatasi oleh protokol kesehatan dan batasan-batasan lainnya sehingga peneliti ingin mengetahui “Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pelanggan di Apotek Roxy Sawangan pada masa pandemi Covid-19?”. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di Apotek Roxy Sawangan pada masa pandemi Covid-19. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang membeli di Apotek Roxy Sawangan yang telah memenuhi kriteria. Kemudian Sampel dalam penelitian ini adalah jumlah dari perkiraan populasi yang dihitung menggunakan Rumus Slovin, pengambilan sampel dalam penelitian ini didasarkan pada kriteria inklusi dan eksklusi. Teknik sampling dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik non probability sampling, yaitu dengan menggunakan metode purposive sampling. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Data primer pada penelitian ini merupakan persepsi dari pelanggan Apotek Roxy Sawangan menggunakan kuesioner. Kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel pada penelitian ini menggunakan skala likert 5 poin. Dari hasil yang penelitian yang telah dilakukan dengan menyebarkan kuesioner terhadap pelanggan yang datang ke Apotek Roxy sawangan, maka disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan di Apotek Roxy Sawangan pada masa pandemi covid-19 ini adalah puas dengan nilai persentase 79,82% dimana nilai tertinggi terdapat pada kategori <i>Tangible</i> 82,69% atau Sangat puas dan nilai terkecil terdapat pada kategori <i>Emphaty</i> 76,33% atau puas.</p>
<p>Manuskrip diterima: 24 08 2021 Manuskrip direvisi: 22 10 2021 Manuskrip dipublikasi: 29 10 2021</p>	<p>This is an open access article under the <a href="#">CC-BY-NC-SA</a> license.</p> 
	<p>© 2020 Some rights reserved</p>

## PENDAHULUAN

Di dalam memberikan suatu pelayanan maka petugas kesehatan sudah sepatutnya mempunyai budi pekerti. Memperoleh pelayanan yang baik adalah hal dasar diperlukan bagi setiap pengguna pelayanan. Maka pihak yang memberikan suatu pelayanan kesehatan, seperti Rumah Sakit atau Puskesmas dan atau Apotek sangat penting memperhatikan kualitas pelayanan yang dimiliki sesuai dengan harapan dari pasien (Sukamto, 2017).

Kepuasan dari pelanggan merupakan tingkat atas kesesuaian antara produk dan atau jasa pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterima. Tingkat kesesuaian merupakan hasil penilaian yang dilakukan oleh pelanggan berdasarkan pada pengetahuan serta pengalamannya. Maka kepuasan pelanggan tentu dipengaruhi oleh kualitas jasa yang dikehendaki sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama dan dijadikan tolak ukur dari keunggulan atas daya saing perusahaan (Supranto, 2011). Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung, (Yuniar dan Handayani, 2016).

Model SERVQUAL (*Service Quality*), salah satu model untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan cara membuat survey penilaian kepuasan pelanggan

secara komperhensif bagi pelayanan di bagian barang serta jasa yang memprioritaskan dua aspek pelayanan. Analisis yang dilakukan dalam menilai kepuasan pelanggan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan antara lain *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* (Supranto 2011).

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu bagian penting dari apotek, menurut Permenkes Tahun 2016 Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien, dengan penggunaan obat yang benar dan juga rasional, monitoring di dalam penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhir, kemungkinan atas terjadinya kesalahan pengobatan (Permenkes 2016).

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Apotek Roxy sendiri adalah suatu perusahaan Ritel Farmasi Reputasi Nasional yang dalam pengembangan *brand* dan *imagenya* mempunyai tujuan menjamin pasien atau masyarakat dengan memperhatikan kualitas, ketelitian dalam pembacaan resep maupun peracikan dari obat resep dokter dan kecepatan didalam pelayanan serta

memberikan manfaat terhadap arti dari kesembuhan dan kesehatan bagi tiap pasien.

Pengembangan dari konsep serta strategi marketing yang utama yaitu memberikan penawaran harga produk yang bersaing, keramahan dari seluruh karyawan apotek didalam memberikan pelayanan kepada pasien, kejujuran serta kesahajaan dari pelayanan untuk pelanggan sebagai bagian dari suatu nilai tambah yang penting terhadap produk obat-obatan yang ditawarkan oleh apotek.

Pembenahan yang secara terus-menerus dilakukan oleh seluruh cabang di Apotek Roxy. Melihat strategi marketing dari Apotek Roxy dan Visi dari Apotek Roxy yaitu "Apotek Roxy sebagai pilihan utama dari semua kalangan masyarakat serta mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, maka hal tersebut sedikit terkendala karena terjadinya pandemi Covid-19. Di mana pada masa pandemi Covid-19 ini pelayanan medis dimodifikasi untuk mencegah penularan Covid-19, antara lain dengan menerapkan *triase/skrining* terhadap setiap pengunjung yang datang, mengubah alur pelayanan, mengubah posisi tempat duduk pasien pada saat pelayanan (jarak dengan petugas diperlebar), menggunakan kotak khusus bagi pasien yang mendapatkan tindakan yang berpotensi menimbulkan aerosol yang

dilakukan disinfeksi sesuai pedoman setelah pemakaian, atau menggunakan sekat pembatas transparan antara petugas kesehatan dan pasien, (Kemenkes 2020).

Semua modifikasi tersebut dilakukan semata-mata untuk mencegah penularan dari virus covid-19 dimana menurut Sukur et al, (2020) kebanyakan virus corona menyebar seperti virus lain pada umumnya, seperti melalui percikan air liur pengidap (batuk dan bersin), menyentuh tangan atau wajah orang yang terinfeksi, menyentuh mata, hidung, atau mulut setelah memegang barang yang terkena percikan air liur pengidap virus corona, tinja atau feses (jarang terjadi). Oleh karena itu untuk mencegahnya penularan yang lebih luas maka diperlukan protokol kesehatan yang ketat, seperti menggunakan masker, *faceshield*, dan menjaga jarak namun didalam melakukan pelayanan tentu hal tersebut bisa sedikit mengganggu komunikasi dengan para pelanggan. Pada masa pandemi Covid-19 ini Pelayanan kefarmasian sendiri tetap dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian dengan memperhatikan kewaspadaan standar serta menerapkan *physical distancing* (mengatur jarak aman antar pasien di ruang tunggu, mengurangi jumlah dan waktu antrian), (Kemenkes 2020). Sementara itu dari data yang diperoleh jumlah transaksi atau pelanggan

yang datang ke Apotek Roxy sawangan pada masa pandemi ini yaitu dibulan Maret 2020–Februari 2021 jumlah transaksi atau pelanggan yang datang ke apotek sebanyak 97.455 sementara jumlah transaksi atau pelanggan yang datang ke Apotek Roxy Sawangan sebelum masa pandemi ini yaitu dibulan Maret 2019 – Februari 2020 jumlah transaksi atau pelanggan yang datang ke apotek sebanyak 75.259. Melihat data tersebut maka terjadi peningkatan jumlah transaksi atau pelanggan yang datang ke Apotek Roxy Sawangan selama masa pandemi ini, tetapi peningkatan jumlah transaksi atau pelanggan ini mengakibatkan terjadinya antrian yang cukup panjang dan lama terlebih lagi adanya aturan untuk menjaga jarak sehingga membuat antrian semakin panjang serta mengakibatkan waktu tunggu pengambilan obat semakin bertambah. Melihat latar belakang diatas dan melihat kondisi pada masa pandemi ini dimana jumlah pelanggan yang datang ke Apotek Roxy Sawangan meningkat sehingga peneliti ingin mengetahui bagaimana gambaran tingkat kepuasan pelanggan di Apotek Roxy Sawangan pada masa pandemi covid-19.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Variabel yang digunakan dalam penelitian

ini yaitu kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan di Apotek Roxy Sawangan yang beralamat di Jl. Raya sawangan, Rangkapan Jaya Baru, Kec Pancoranmas, Kota Depok. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2021-Juli 2021, dimulai dari Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner hingga Penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang membeli di Apotek Roxy Sawangan yang memenuhi kriteria. Sampel dalam penelitian ini adalah jumlah dari perkiraan populasi yang dihitung menggunakan *Rumus Slovin*, pengambilan sampel didasarkan pada kriteria inklusi yaitu pelanggan yang datang lalu berbelanja atau membeli di Apotek Roxy Sawangan; Berumur 17 tahun keatas. Sedangkan eksklusi penelitian ini yaitu pelanggan tidak bisa membaca dan menulis; Tidak sehat secara fisik dan mental; Tidak bersedia untuk menjadi responden.

Teknik sampling dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik non propability sampling, yaitu dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Purposive sampling sendiri merupakan suatu teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel diantara populasi sesuai dengan yang dikehendaki peneliti, sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah dikenal sebelumnya.

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Data primer merupakan persepsi dari pelanggan Apotek Roxy Sawangan terhadap kepuasan pelanggan yang diperoleh langsung dengan menggunakan kuesioner kepuasan pelanggan.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Skala Likert dengan menggunakan graduasi tingkat penilaian, Sangat Puas = 5, Puas = 4, Cukup=3, Tidak Puas = 2, Sangat Tidak Puas = 1. Data yang sudah terkumpulkan dari penelitian akan dianalisa. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis data deskriptif. Analisis data dilakukan dengan mempresentasikan hasil yang diperoleh dengan cara:

$$P = \frac{\text{skor yang diperoleh}}{\text{skor maksimum}} \times 100\%$$

## HASIL

Setelah dilakukannya penelitian tentang gambaran tingkat kepuasan pelanggan pada masa pandemi covid-19 di Apotek Roxy sawangan dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden dimana kuesioner tersebut telah di uji validitas dan reliabilitasnya, maka diperoleh data sebagai berikut:

## Karakteristik Responden

**Tabel 1. Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki-laki	56	56%
Perempuan	44	44%
Total	100	100%

Melihat dari Tabel 1, maka responden dalam penelitian ini lebih banyak responden laki-laki dibandingkan responden perempuan, di mana responden laki-laki lebih banyak 12% dibandingkan responden perempuan.

**Tabel 2. Umur Responden**

Umur	Jumlah	%
17-25 Tahun	33	33%
26-35 Tahun	50	50%
36-45 Tahun	13	13%
46-55 Tahun	4	4%
>55 Tahun	0	0
Total	100%	100%

Menurut Depkes RI (2009) kategori umur dibedakan, yaitu: Masa balita: 0-5 tahun; Remaja awal: 12-16 tahun; Remaja akhir: 17-25 tahun; Dewasa awal: 26-35 tahun; Dewasa akhir: 36-45 tahun; Lansia Awal: 46-55 tahun; Lansia akhir: 56-65 tahun; Manula: 65 tahun keatas. Melihat dari tabel diatas maka responden terbanyak pada penelitian ini adalah orang dengan umur pada masa dewasa awal sebanyak 0% dan responden pada penelitian ini tidak ada orang dengan umur diatas 56 tahun atau orang pada masa lansia akhir dan manula.

**Tabel 3. Pendidikan Responden**

Pendidikan	Jumlah	%
SD	0	0
SMP	1	1%
SMA/SMK	41	41%
Perguruan Tinggi	58	58
Total	100	100%

Melihat Tabel 3, maka responden pada penelitian ini memiliki pendidikan

tinggi yang lebih unggul dibandingkan dengan pendidikan lain dimana pada penelitian ini pendidikan tinggi memiliki hasil 58% sedangkan pendidikan menengah memiliki hasil 41% dan pendidikan dasar hanya memiliki hasil 1%.

### Kepuasan Pelanggan

**Tabel 4. Hasil Kuesioner**

Kategori	Pertanyaan	%	Keterangan
<i>Reliability</i>	P1	81,6 %	Sangat Puas
	P2	81,8 %	Sangat Puas
	P3	80,6 %	Puas
	P4	78,2 %	Puas
	P5	72,4 %	Puas
	P6	67,2 %	Puas
	P7	87 %	Sangat Puas
<i>Responsiveness</i>	P8	82,4 %	Sangat Puas
	P9	82,8 %	Sangat Puas
	P10	76,7 %	Puas
	P11	84 %	Sangat Puas
<i>Emphaty</i>	P12	68 %	Puas
	P13	81,4 %	Sangat Puas
	P14	79,6 %	Puas
<i>Assurance</i>	P15	77,6 %	Puas
	P16	79 %	Puas
	P17	80,8 %	Puas
	P18	83,4 %	Sangat Puas
<i>Tangible</i>	P19	90,6 %	Sangat Puas
	P20	85,6 %	Sangat Puas
	P21	86,4 %	Sangat Puas
	P22	63,8 %	Puas
	P23	86,2 %	Sangat Puas
	P24	84,2 %	Sangat Puas
	P25	82 %	Sangat Puas

**Tabel 5. Hasil Kepuasan Pelanggan**

Kategori	%
<i>Reliability</i>	78,40 %
<i>Responsiveness</i>	81,50 %
<i>Emphaty</i>	76,33 %
<i>Assurance</i>	80,20 %
<i>Tangible</i>	82,69 %
Rata-rata	79,82%

Melihat dari Tabel 5, maka hasil kepuasan pelanggan pada penelitian ini adalah Puas dimana nilai tertinggi terdapat pada kategori *Tangible* 82,69% atau Sangat puas dan nilai terendah terdapat pada kategori *Emphaty* 76,33% atau puas.

## PEMBAHASAN

Kepuasan dari pelanggan merupakan suatu perasaan atas senang atau kecewa dari seorang pelanggan setelah mendapatkan layanan pada suatu tempat. Pelanggan pada umumnya mengharapkan selalu mendapatkan pelayanan yang maksimal dan memuaskan, dengan demikian kepuasan pelanggan merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan di apotek, untuk mendapatkan penilaian yang terbaik dari para pelanggan.

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan dalam penelitian ini maka dapat digambarkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan pada Apotek Roxy Sawangan adalah sebagai berikut.

## *Reliability*

Pada kategori ini hasil penelitian menunjukkan penilaian sebesar 78,40% atau secara keseluruhan pada masa pandemi covid-19 kategori *reliability* mendapatkan penilaian puas dari para pelanggan. Hasil ini sama dengan penelitian dari Elly dan Lia, (2020) dimana pada hasil penelitian mereka mendapatkan hasil 80% pada kategori *reliability* dan menerangkan bahwa kategori ini sangatlah penting karena merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan dari suatu pengobatan karena bila pemakaian obat tidak sesuai dengan terapi maka tidak akan mendapatkan terapi yang optimal untuk penyakitnya. Pada kategori ini bisa mendapatkan nilai puas dikarenakan petugas apotek memberikan informasi mengenai tentang nama obat, jumlah obat dan petugas memberikan informasi menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pelanggan sesuai dengan pertanyaan pada no 1, 2 dan 7 sehingga pada pertanyaan tersebut mendapatkan nilai sangat puas, terutama pada pertanyaan no 7 yang mendapatkan nilai tertinggi pada kategori ini dimana menunjukkan bahwa petugas di apotek memberikan informasi tentang obat dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami sehingga membuat pelanggan memberikan penilaian yang

baik. Selain itu pada pertanyaan no 3,4,5 dan 6 juga mendapatkan penilaian puas dimana pertanyaan itu menerangkan bahwa petugas memberikan informasi mengenai cara pemakaian obat, penyimpanan obat, efek samping yang akan timbul dan aktifitas yang harus dihindari setelah mengkonsumsi obat. Meskipun sudah mendapatkan penilaian Puas dari pelanggan tetapi masih ada hal yang harus diperhatikan dalam kategori ini dimana pada pertanyaan no 6 mendapatkan penilaian yang cukup rendah pada penelitian ini yaitu 67,2%, dimana pada pertanyaan itu menerangkan bahwa petugas apotek memberikan informasi atas aktivitas yang sebaiknya dihindari dengan berkaitan dalam penggunaan dari suatu obat, jadi sebaiknya untuk petugas apotek lebih sering lagi dalam memberikan suatu informasi mengenai hal-hal aktivitas yang harus dihindari selama atau setelah mengkonsumsi obat-obatan tersebut.

### ***Responsiveness***

Pada kategori ini hasil penelitian menunjukkan penilaian sebesar 81,50% atau secara keseluruhan pada masa pandemi covid-19 kategori *responsiveness* mendapatkan penilaian sangat puas dari para pelanggan. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Tri

Setianingrum dan Sudarso, (2011) hasil dari penelitian mereka mendapatkan hasil 83,24% atau sangat puas untuk kategori *responsiveness*. Pada kategori ini bisa mendapatkan nilai sangat puas dikarenakan petugas apotek segera memberikan nomor resep atau struk pembelian setelah pelanggan melakukan transaksi, segera menyiapkan obat ketika menerima resep dari para pelanggan dan menjawab dengan cepat dan tepat menanggapi keluhan dari para pelanggan, hal tersebut sesuai dengan pertanyaan pada no 8,9 dan 11 yang mendapatkan nilai sangat puas pada masing-masing pertanyaan dan pada pertanyaan no 11 mendapatkan penilaian tertinggi pada kategori ini dimana petugas apotek dapat memberikan jawaban dengan cepat dan tepat dalam menanggapi keluhan dari para pelanggan sehingga membuat para pelanggan memberikan penilaian yang baik. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Enggar Anitawati, Achmad Fudholi (2012) dimana hal yang paling mendasar yaitu dapat mendengarkan keluhan serta kekurangan pelayanan yang diberikan. Penyediaan ruang serta waktu khusus untuk pelanggan, merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan apotek. Selain itu pada pertanyaan no 10 juga mendapatkan nilai puas yang menandakan bahwa petugas apotek segera

memberikan informasi obat kepada pelanggan meskipun pada pertanyaan ini mendapatkan penilaian terendah pada kategori *Responsiveness*.

### ***Empathy***

Pada kategori ini hasil penelitian menunjukkan penilaian sebesar 76,33% atau secara keseluruhan pada masa pandemi covid-19 kategori *emphaty* mendapatkan nilai puas dari para pelanggan. Pada kategori ini bisa mendapatkan nilai puas dikarenakan petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi dan memberikan perhatian yang sama kepada semua pelanggan, hal tersebut sesuai dengan pertanyaan no 13 yang mendapatkan penilaian sangat puas dan pertanyaan no 14 yang mendapatkan nilai puas dari pelanggan. Meskipun begitu kategori ini harus menjadi perhatian dikarenakan kategori ini mendapatkan nilai terendah dibandingkan dengan kategori lain, dimana pertanyaan no 12 mendapatkan penilaian terendah pada kategori ini, pada pertanyaan tersebut menerangkan bahwa petugas apotek memberikan informasi obat tanpa pasien minta. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Akhmad et al. (2019) serta penelitian yang dilakukuan oleh Akbar, Handayani, Putri (2020) dimana pada penelitian mereka kategori

*emphaty* justru menjadi kategori yang paling tinggi mendapatkan penilaian sebesar 87,83% dan 87,75% pada kategori *emphaty*. Melihat hal tersebut sebaiknya petugas apotek harus lebih meningkatkan inisiatif dalam melakukan pelayanan di apotek untuk meningkatkan tingkat kepuasanpelanggan pada kategori ini.

### ***Assurance***

Pada kategori ini hasil penelitian menunjukkan penilaian sebesar 80,20% atau secara keseluruhan pada masa pandemi covid-19 kategori *assurance* mendapatkan penilaian puas dari para pelanggan. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Elly dan Lia, (2020) pada penelitian mereka kategori *assurance* mendapatkan hasil 70,9% atau puas, penelitian yang dilakukan oleh Wirastuti et al., (2021) juga memiliki hasil puas dengan hasil penilaian 61,08%. Hal ini menunjukkan bahwa petugas apotek memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik didalam meyakinkan pelanggan yang datang ke apotek. Pada penelitian ini hal tersebut bisa terjadi dikarenakan obat yang serahkan kepada pelanggan dalam kondisi yang baik sesuai dengan pertanyaan no 18 yang mendapatkan nilai sangat puas, selain itu petugas apotek juga menyerahkan obat yang sesuai dengan kebutuhan dari pasien atau sesuai dengan resep dokter dan

petugas apotek juga mencocokkan kembali nomor struk dan nama pelanggan pada saat menyerahkan obat, hal tersebut membuat pelanggan puas sesuai dengan pertanyaan pada no 16 dan 17 hal tersebut tentu sangat baik karena menurut Fristiohady et al., (2020) kategori *assurance* merupakan tanggapan dari pelanggan terhadap pengetahuan dari petugas apotek yang dapat membuat pelanggan merasa yakin dan percaya pada saat membeli obat. Pada kategori *assurance* penilaian terendah terdapat pada pertanyaan no15 dengan penilaian 77,6% atau puas dimana pertanyaan tersebut menerangkan bahwa petugas apotek memiliki pengetahuan dan penampilan yang meyakinkan, hal yang sama didapat oleh Fristiohady et al., (2020) dimana pada penelitiannya mendapatkan nilai yang paling rendah yaitu mengenai penampilan dan pengetahuan petugas apotek yang meyakinkan.

### ***Tangible***

Pada kategori ini hasil penelitian menunjukkan penilaian sebesar 82,69% atau secara keseluruhan pada masa pandemi covid-19 kategori *tangible* mendapatkan penilaian sangat puas dari para pelanggan dan merupakan kategori dengan penilaian tertinggi pada penelitian ini, hal ini didapatkan karena menurut para pelanggan

apotek terkesan lebih bersih dan rapih, papan nama dari apotek serta lokasi apotek terletak ditempat yang strategis serta menyediakan fasilitas pendukung lainnya, tentu hal ini sesuai dengan misi dari Apotek Roxy Group dimana salah satu misi dari Apotek Roxy adalah berada pada lokasi yang strategis serta memiliki gedung yang bersih, rapih dan nyaman. Tapi meskipun kategori ini mendapatkan penilaian tertinggi pada penelitian ini, tetapi dalam kategori ini juga mendapatkan nilai terendah pada pertanyaan no 22 dimana pelanggan merasa pada masa pandemi ini apotek belum melakukan pengecekan suhu tubuh kepada seluruh pelanggan yang datang hal ini disebabkan karena *security* pada apotek hanya terdapat pada *shift* malam sehingga pengukuran suhu tubuh pada pelanggan yang datang hanya dilakukan pada *shift* malam ketika terdapat *security*, tentu ini harus menjadi perhatian apotek untuk mencari solusi agar pengunjung yang datang tetap dicek suhu tubuhnya meskipun tidak ada *security*. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Irnawati & Piter, 2019) menunjukkan hasil yang sama dimana kategori *tangible* mendapatkan penilaian tertinggi dengan hasil 83,34% dimana hasil tersebut lebih tinggi dibandingkan dengan kategori lainnya.

Dari hasil penelitian kelima kategori tersebut rata-rata pelanggan yang datang ke Apotek Roxy Sawangan pada masa pandemi ini merasa puas dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh apotek dengan hasil rentang penilaian sebesar 76,33% - 82,69% atau rata-rata sebesar 79,82% yang berarti mendapatkan penilaian puas.

## KESIMPULAN

Dari hasil yang penelitian yang telah dilakukan dengan menyebarkan kuesioner terhadap pelanggan yang datang ke Apotek Roxy sawangan, maka disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan di Apotek Roxy Sawangan pada masa pandemi covid-19 ini adalah puas dengan nilai persentase 79,82%. Dimana pada kategori *Reliability* mendapatkan nilai 78,40%, kategori *Responsiveness* mendapatkan nilai 81,50%, ketegori *Emphaty* mendapatkan nilai 76,33%, kategori *Assurance* mendapatkan nilai 80,20%, dan kategori *Tangible* mendapatkan nilai 82,69% .

## DAFTAR PUSTAKA

Ade Wirastuti, Yusri A. Noe, Rahmawati. 2021. *Pengaruh Kualitas Kefarmasian Terhadap Pelayanan di*

*Apotek Rsia Ananda Trifa Kota Parepare.*

Akhmad, Atika Dalili, Dirga, Sudewi Mukaromah K, Nur Adliani, dan Sukrasno. 2019. *Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sukarame. Jurnal Farmasi Malahayati 2 (kepuasan konsumen).*

Almuyassar, Muhammad Hilmy, Satria Putra Fidi, and Robby Akbar. 2020. *Peranan Prinsip Kepuasan Pelanggan Guna Meningkatkan Jumlah Penjualan pada Ecommerce. 2(1).*

Astutik Desti Lia dan Safitry Elly. 2020. *Tingkat Kepuasan Pasien Asuransi PLN Admedika terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma 202 Kejayaan.*

Depy Oktapian Akbar, Gusti Dewi Handayani, dan Aristha Novyra Putri. 2020. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSD Idaman Banjarbaru tahun 2019."*

Diah, Irnawati Nur. 2019. *Analisa Kepuasan Pelanggan terhadap Kelayanan Kefarmasian di Apotek*

- Rawat Jalan RSUPN Dr Cipto Mangunkusumo Kencana Jakarta.* 4(2).
- Enggar Anitawati, Achmad Fudholi, Sumarni. 2012. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi Di Apotek X (Studi Pada Bulan November 2011). *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. 2 No. 2.
- Fristiohady, Fitrawan, Pemudi, Ihsan, Ruslin, Bafadal, Nurwati, Ruslan. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari Menggunakan Metode Servqual.*
- Gunawan, Ketut, dan S. Pantja Djati. 2011. Kualitas Layanan Dan Loyalitas Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Umum Swasta Di Kota Singaraja–Bali). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan.* 13(1). doi: 10.9744/jmk.13.1.32-39.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Kemenkes. 2020. *Petunjuk Teknis Pelayanan Puskesmas Pada Masa Pandemi Covid-19.*
- Khoirunnisaa. 2014. Kualitas Layanan Terpadu (Total Quality Service) Pada Perguruan Tinggi. *An Nuha* 1(1).
- Kotler, Philip. n.d. *Manajemen Pemasaran.* jilid 1. erlangga.
- Novikasari, Ifada. 2016. *Uji Validitas Instrumen.* Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
- Permenkes. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Menteri Kesehatan Republik Indonesia.* 147.
- Rahmawati, Diana. 2013. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa.*
- Ridha, Nikmatur. 2017. Proses Penelitian, Masalah, Variabel, dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah* 14(1).
- Stevani, Hendra, Ayu Nabila Putri, dan Syarifuddin Side. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. *Media Farmasi* 14(1). doi: 10.32382/mf.v14i1.70.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*

- (*Mixed Methods*). Bandung: Alfabeta.
- Sukamto, Herlinda. 2017. *Evaluasi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar*. 87 (1,2).
- Sukur, Moch Halim, Bayu Kurniadi, Haris, and Ray N Faradillahisari. 2020. Penanganan Pelayanan Kesehatan di Masa Pandemi Covid-19 dalam Perspektif Hukum Kesehatan. *Journal Inicio Legis* 1(1).
- Swarjana, I. Ketut. 2012. *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Editor: I. Nastiti. Andi.
- Tri Setianingrum, Sudarso, Wahyu Utaminingrum. 2011. *Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Di Kabupaten Banjarnegara*. 08(03).
- Yulianti, Fadma. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pada Bank Panin Tbk KCP A. Yani Banjarmasin*.
- Yuniar, Yuyun, dan Rini Sasanti Handayani. 2016. Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek The Satisfaction of National Health Insurance P Rogram's Patients on Pharmaceutical Services in Pharmacy. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*. 6(1).