



## GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK GELORA MEDIKA

Kurnia Kusumawati\*, Marcel Haggai, Sumartini  
 Politeknik Kesehatan Genesis Medicare, Depok, 16452, Indonesia

ARTICLE INFORMATION	A B S T R A C T
<p>*Corresponding Author                      Kurnia Kusumawati                      E-mail: <a href="mailto:kurniakusumawati@gmail.com">kurniakusumawati@gmail.com</a></p>	<p><i>Pharmaceutical services are intended to improve the quality of life of patients. One way to find out the quality of pharmaceutical services at a pharmacy is to do a customer satisfaction survey. Service quality is based on five dimensions namely tangibles, reliability, responsiveness, empathy and assurance. This research aims to describe the quality of pharmaceutical services at Gelora Medika Pharmacy. A quantitative descriptive study with a cross sectional design is using in this research. One hundred one respondents, male or female, aged 18 to 60 years and bought medicine at the Gelora Medika pharmacy in April and May 2022 are taken by purposive sampling method. The instruments used is a questionnaire that has been tested for validity and reliability and then analyzed using Statistic. The results of the study show that 79% of consumers are satisfied; feel very satisfied 13%; and feel quite satisfied 8%. Conclusion of this research is the quality of pharmaceutical services at the Gelora Medika Pharmacy is good.</i></p>
<p>Keywords:  <i>Quality of Life;                      Service quality;                      Quabtitative descriptive study;                      Customer Satisfaction</i></p>	<p>Pelayanan kefarmasian dimaksudkan untuk meningkatkan mutu hidup dari pasien. Salah satu cara mengetahui kualitas pelayanan kefarmasian di apotek adalah dengan melakukan survey kepuasan terhadap pelanggan. Kualitas pelayanan berdasar pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu tangibles, reliability, responsiveness, empathy dan assurance. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Gelora Medika. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan rancangan cross sectional. Pengambilan sampel dilakukan secara purposive Sampling dengan jumlah sampel sebanyak 101 responden, pria atau wanita, berusia 18 sampai 60 tahun dan membeli obat di apotek gelora medika pada bulan April dan mei 2022. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang telah dilakukan uji validitas dan reabilitas lalu dianalisa menggunakan statistik. Hasil penelitian menunjukkan konsumen yang merasa puas sebanyak 79%; merasa sangat puas 13%; dan merasa cukup puas 8%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Gelora Medika berjalan baik.</p>
<p>Kata Kunci:                      Mutu hidup;                      Kualitias Pelayanan;                      Penelitian deskriptif kuantitatif;                      Kepuasan Pelanggan</p>	<p>This is an open access article under the <a href="https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/">CC-BY-NC-SA</a> license.</p> 
<p>Manuskrip diterima: 22 02 2023                      Manuskrip direvisi: 15 04 2023                      Manuskrip dipublikasi: 28 04 2023</p>	<p>Copyright © 2023 Kurnia Kusumawati*, Marcel Haggai, Sumartini</p>

## PENDAHULUAN

Pelayanan Kefarmasian merupakan suatu kegiatan terpadu yang dilakukan oleh apoteker atau tenaga teknis kefarmasian untuk mengidentifikasi, mencegah, menyelesaikan masalah sediaan farmasi dan kesehatan. Pelayanan kefarmasian dimaksudkan untuk meningkatkan mutu hidup dari pasien. Saat ini telah terjadi perluasan dari paradigma pelayanan kefarmasian dari paradigma lama yang berorientasi pada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) tetapi tetap dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Perubahan paradigma terjadi karena adanya tuntutan pasien dan masyarakat terhadap peningkatan mutu dari pelayanan kefarmasian. Tempat dilakukannya pelayanan kefarmasian adalah apotek.

Selain sebagai tuntutan profesionalisme, pelayanan kefarmasian dapat meningkatkan antusiasme konsumen membeli obat di sebuah apotek. Kualitas pelayanan kefarmasian termasuk didalamnya pelayanan apotek adalah indikator yang membuat pelanggan merasa yakin bahwa suatu rencana kesehatan atau sistem bersifat responsif, menyenangkan, dan ramah (Ismaniar, 2015). Untuk mengukur dan menilai tingkat kepuasan

pelayanan perlu disusun indeks kepuasan masyarakat (Undang Undang RI, 2000).

Kepuasan pelanggan menggunakan jasa apotek merupakan cerminan dari bagaimana mutu pelayanan yang diberikan di apotek tersebut. Pelayanan tersebut dapat berupa interaksi petugas apotek dengan pasien, atau sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan baik itu dari administrasi, keuangan serta petugas apotek yang lain. Kepuasan menggunakan jasa apotek merupakan sikap dari pelanggan dalam menentukan arah dan tujuan akhir dalam proses memahami pemakaian obat secara tepat atau pembelian suatu produk obat, sehingga kepuasan pelanggan menggunakan jasa apotek dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk melihat seberapa besar keberhasilan apotek dalam memberikan pelayanan yang berkualitas (Widiawati, 2021).

Pelayanan apotek dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini bisa dilihat dengan masih banyaknya keluhan masyarakat seperti yang tertulis dalam beberapa portal media massa, menimbulkan citra dan kesan yang kurang baik bagi apotek (Admin Portal Berita Tanah Bumbu, 2017; Ombudsman RI Perwakilan Aceh, 2021). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pelanggan yang kurang puas atau

cukup puas tepatnya dibawah kategori puas terhadap pelayanan kefarmasian di apotek disebabkan oleh beberapa hal. Penilaian kepuasan tersebut dilihat dari segi kelengkapan sediaan obat, tanggapan dari petugas apotek atas pertanyaan pasien mengenai obat-obatan yang mereka beli, kurangnya pengetahuan dan keterampilan petugas apotek serta perilaku atau sikap petugas apotek dalam memberikan pelayanan (Bertawati, 2013; Sukamto, 2017).

Terdapat lima faktor pokok dalam keunggulan pelayanan menurut Parasuraman (1988) dalam Widiawati T (2021). Yang pertama adalah bukti fisik (*tangibles*), faktor ini berkaitan dengan fasilitas fisik, perlengkapan sediaan obat dan penampilan petugas apotek, hingga alat komunikasi yang digunakan. Faktor yang kedua adalah kehandalan (*reliability*), berkaitan dengan keandalan kemampuan petugas apotek untuk memberikan pelayanan yang cepat, tidak membuat kesalahan apapun dan memuaskan. Reliability mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dapat dipercaya (*dependability*). Faktor ketiga adalah daya tanggap (*responsiveness*), sehubungan dengan kesediaan dan kemampuan petugas untuk memberi permintaan pelanggan dengan tanggap, serta menginformasikan

secara tepat. Faktor keempat adalah jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, ketrampilan, kesopanan, dan kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan. Dan factor yang teralhir adalah empati (*empathy*) berarti kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan. (Widiawati, 2021).

Pemilik sarana apotek Gelora Medika sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, karena hal ini terkait dengan kepuasan pasien yang pada akhirnya diharapkan dapat menarik minat pelanggan untuk datang kembali. Berdasarkan hal tersebut dilakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui Gambaran Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Gelora Medika.

## **METODE**

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan rancangan cross sectional. Fokus penelitian terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*); kehandalan (*reliability*); daya tanggap (*responsiveness*); jaminan (*assurance*) dan

empati (*emphaty*). Pengambilan sampel dilakukan secara purposive sampling. Besar sampel pada penelitian ini didasarkan pada perhitungan Rumus Slovin dimana jumlah populasi 2.550 responden dan presentasi kelonggaran yang digunakan adalah 10%.

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{2550}{1+2550(10\%)^2} = 96,22 = 100$$

Berdasarkan perhitungan sampel diatas, maka jumlah sampel minimal adalah 100 responden. Responden merupakan pria atau wanita, berusia 18 sampai 60 tahun dan membeli obat di apotek Gelora Medika pada bulan April - Mei 2022. Instrumen penelitian adalah kuesioner yang menggunakan skala likert dan telah dilakukan uji validitas dan kehandalan. Analisa data hasil penelitian dilakukan dengan cara pengukuran skala Likert dengan klarifikasi jawaban 5 (sangat puas), 4 (puas), 3 (cukup puas), 2 (tidak puas), 1 (sangat tidak puas).

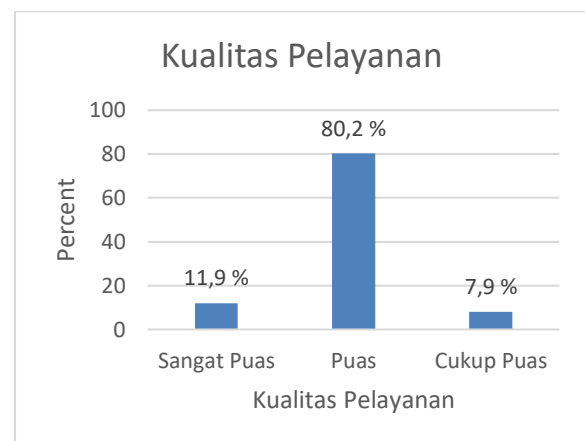
## HASIL

Penelitian dilakukan pada 101 responden yang didasarkan pada indikator dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*); kehandalan (*reliability*); daya tanggap (*responsiveness*); jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Berikut adalah karakteristik responden penelitian

**Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

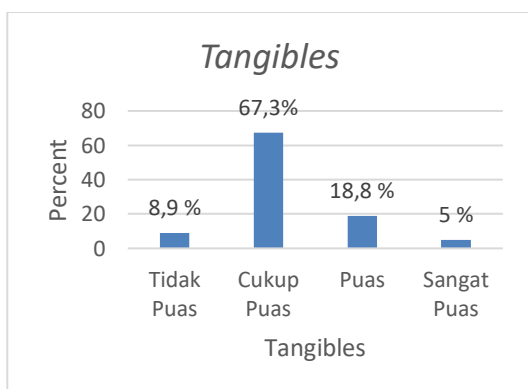
Karakteristik Responden	Frekuensi	Presentasi (%)
Jenis Kelamin		
Pria	20	19,8
Wanita	81	74,3
Total	101	100
Usia		
18 – 29	20	19,8
30 – 39	29	28,7
40 – 49	30	27,5
50 – 60	22	20,2
Total	101	100
Pendidikan		
SMA/SMK	6	5,5
D3	7	6,9
S1	57	56,4
S1 Profesi	4	3,7
S2 + S3	27	24,8
Total	101	100

Sumber : Data Primer, 2022



**Gambar 1. Grafik Kualitas Pelayanan Berdasarkan Lima Dimensi (bukti fisik (*tangibles*); kehandalan (*reliability*); daya tanggap (*responsiveness*); jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*)).**

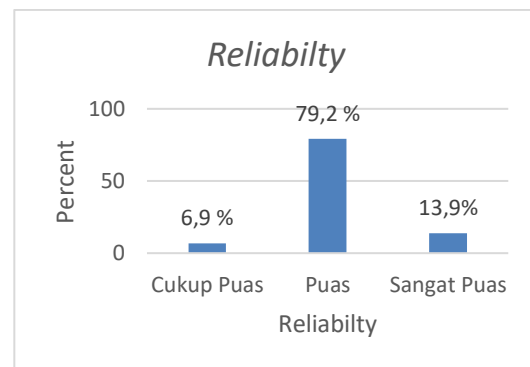
Gambar 1 merupakan grafik kualitas pelayanan yang berdasar pada indikator dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, dari 101 responden terdapat sebanyak 81 responden (80,2%) merasa puas, 8 responden (7,9%) merasa cukup puas dan 12 responden (11,9%) merasa sangat puas. Sedangkan pada gambar 2 merupakan grafik kualitas pelayanan berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangibles*). Dari gambar diketahui bahwa dari 101 responden yang dijadikan sampel maka diperoleh hasil sebanyak sembilan responden (8,9%) merasa tidak puas, sebanyak 68 responden (67,3%) merasa cukup puas, sebanyak 19 responden (18,8%) merasa puas dan sebanyak lima responden (5%) merasa sangat puas.



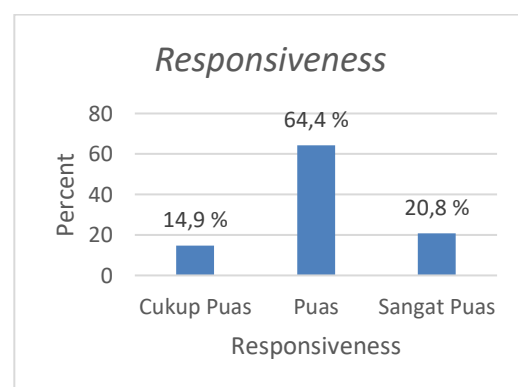
**Gambar 2. Grafik Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (*tangibles*)**

Kualitas pelayanan berdasarkan pada dimensi kehandalan (*Reability*) dapat dilihat pada gambar 3, dimana diketahui

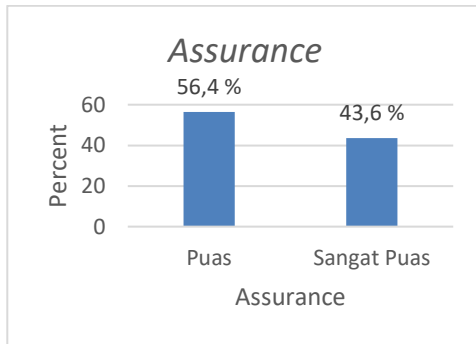
bahwa dari 101 responden terdapat tujuh responden (6,9%) merasa cukup puas, 80 responden (79,2%) merasa puas dan 14 responden (13,9%) merasa sangat puas. Pada gambar 4 dapat dilihat kualitas pelayanan berdasarkan dimensi ketanggapan (*Responsiveness*). Diketahui terdapat 15 responden (14,9%) merasa cukup puas, 65 responden (64,4%) merasa puas dan 21 responden (20,8%) merasa sangat puas.



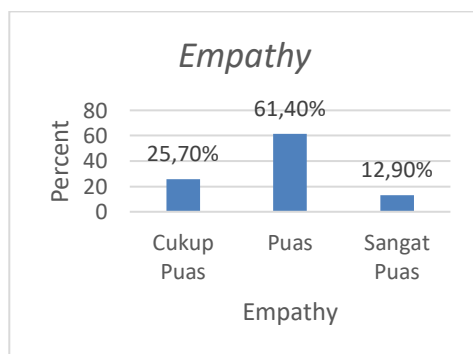
**Gambar 3. Grafik Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi kehandalan (*Reability*)**



**Gambar 4. Grafik Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi ketanggapan (*Responsiveness*)**



**Gambar 5. Grafik Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurances*)**



**Gambar 6. Grafik Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Empati (*Empathy*)**

Berdasarkan pada dimensi jaminan (*Assurances*) pada gambar 5 diketahui bahwa dari 101 responden terdapat 57 responden (56,4%) merasa puas dan 44 responden (43,6%) merasa sangat puas. Sedangkan berdasarkan pada dimensi empati yaitu gambar 6 terdapat 26 responden (25,7%) merasa cukup puas, 62 responden (61,4%) merasa puas dan 13 responden (12,9 %) merasa sangat puas.

## PEMBAHASAN

Menurut Kotler (2014) pada dasarnya kepuasan pelanggan mencakup

rasio atau perbandingan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh pelanggan atau pengunjung. (Kotler Philip and Gary Amstrong, 2016). Dari 101 responden yang dijadikan sampel sebagian besar responden merasa puas dengan hasil yang diperoleh sebanyak 81 orang dengan persentase 80,2% merasa puas; 8 orang atau 7,9% merasa cukup puas dan 12 orang dengan persentase 11,9% merasa sangat puas, dapat dilihat pada tabel 3. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas apotek Gelora Medika cukup efektif sehingga pelanggan merasa puas. Pelanggan merasa nyaman dan aman karena petugas apotek selalu memberikan pelayanan yang baik, ramah dan sopan serta bertanggungjawab. Petugas selalu sabar dalam menanggapi keluhan pasien dan berusaha untuk membantu segala sesuatu yang menjadi kebutuhan dan harapan pasien.

*Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. (Jayanti, 2016). Dari gambar 2 dapat dilihat hasil yang diperoleh kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *Tangible*

dengan hasil 68 responden atau 67,3% merasa cukup puas; 19 orang atau 18,8% merasa puas; 5 orang atau 5% merasa sangat puas dan ada 9 orang atau 8,9% merasa tidak puas. Hal ini disebabkan karena ruang tunggu apotek yang kurang luas sehingga ketika banyak pelanggan yang berkunjung mereka merasa kurang nyaman. Uraian tersebut sesuai dengan penelitian Kadek Indri Novita Sari Putri dan I Nyoman Nurcahya (2013), Akhmad Suharto (2014), yang menyatakan bahwa tangible (bukti fisik) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. (Novita et al., 2013; Suharto, 2014).

Pada dimensi keandalan didapatkan hasil sebanyak 80 orang atau 79,2% dengan klasifikasi puas. Dan ada 13,9% pelanggan merasa sangat puas dengan pemberian informasi obat oleh petugas tentang aturan pemakaian obat dan juga layanan informasi obat yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini disebabkan karena apoteker selalu berada di sarana pelayanan dan petugas apotek atau farmasis yang juga selalu berada di tempat sehingga bisa memberikan informasi kepada pelanggan dengan menggunakan bahasa sehari-hari yang jelas dan mudah dimengerti oleh pelanggan. Tenaga kefarmasian harus memberikan informasi yang benar, jelas dan mudah dimengerti, akurat, tidak bias, etis, bijaksana dan

terkini. Informasi obat kepada pasien sekurang-kurangnya meliputi nama obat, dosis, jumlah obat dan lama penggunaannya, efek samping yang mungkin timbul serta cara mengatasinya, cara pemakaian obat, interaksi dengan obat/makanan, cara penyimpanan, aktivitas serta makanan dan minuman yang harus dihindari selama terapi pengobatan. (Wijoyo, 2017). Hal ini sejalan dengan apa yang diteliti oleh (Rikomah, 2016) jumlah tenaga kesehatan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di apotek. Apabila jumlah tenaga farmasi mencukupi, maka petugas mempunyai banyak kesempatan untuk menjelaskan dan memberikan informasi obat.

Pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) yang diberikan oleh petugas diperoleh hasil sebanyak 65 orang merasa puas dengan persentase sebesar 64,4%, hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas cukup efektif dan maksimal sehingga pelanggan merasa puas. Petugas farmasis harus meningkatkan kinerjanya dalam hal menjawab dengan cepat apa yang ditanyakan oleh pelanggan. Penelitian Rikomah mengatakan dalam pemberian informasi obat dibutuhkan kemampuan komunikasi yang profesional, dalam tenaga kefarmasian harus dapat menyesuaikan dengan siapa berbicara, gaya bahasa perlu

disesuaikan sehingga apa yang diinformasikan dapat dipahami dengan baik oleh pelanggan (Rikomah, 2016).

Hasil tingkat kepuasan dengan variabel jaminan (assurance) dengan klasifikasi puas yaitu sebesar 56,4% dan merasa sangat puas sebesar 43,6%. Hal ini membuktikan bahwa pelanggan merasa aman dan nyaman ketika bertransaksi di Apotek Gelora Medika. Indikator jaminan yang mendapat kepuasan terendah adalah harga obat di apotek yang lebih mahal dibandingkan dengan apotek terdekat. Hal ini bisa terjadi karena ada apotek terdekat yang menjual dengan harga yang jauh lebih murah.

Hasil tingkat kepuasan dengan variabel empati (emphaty) dengan klasifikasi puas yaitu sebanyak 62 orang dengan persentase sebesar 61,4%. Hal ini membuktikan bahwa petugas apotek sudah menjalankan tugasnya dengan baik dan penuh kesabaran, karena petugas apotek menyadari bahwa di bidang pelayanan kefarmasian terutama dalam melayani pelanggan, maka petugas harus sabar karena yang dihadapi adalah pelanggan yang sakit yang tingkat emosinya lebih tinggi dan tidak stabil.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data penelitian terhadap kualitas pelayanan

pelanggan di Apotek Gelora Medika Cibubur dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pelanggan merasa puas terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Gelora Medika dengan jumlah responden sebanyak 81 orang dengan persentase sebesar 80,2%; sikap sangat puas sebanyak 12 orang dengan persentase sebesar 11,9% dan sikap cukup puas sebanyak 8 orang dengan persentase sebesar 7,9%.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Admin Portal Berita Tanah Bumbu. Temukan Pelanggaran, Dinkes Tanbu Cabut Izin Apotek. 2017. Available from: <https://mc.tanahbumbukab.go.id/temukan-pelanggaran-dinkes-tanbu-cabut-izin-apotek/> [Last accessed: 2/9/2023].
- Bertawati. Profil Pelayanan Kefarmasian Dan Kepuasan Konsumen Apotek Di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal. *Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* 2013;2(2).
- Ismaniar H. *Administrasi Kesehatan Masyarakat: Bagi Perekam Medis Dan Informatika Kesehatan*. Deepublish: Yogyakarta; 2015.
- Jayanti ND. *Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles) Di Legend Premium Coffe Yogyakarta*.



- Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta: Yogyakarta; 2016.
- Kotler Philip and Gary Amstrong. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Erlangga: Jakarta; 2016.
- Novita KI, Putri S and Nurcaya N. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar. 2013.
- Ombudsman RI Perwakilan Aceh. Sidak Apotek RSUDZA, Ombudsman Temukan Locket Kosong -. 2021. Available from: <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--sidak-apotek-rsudza-ombudsman-temukan-loket-kosong> [Last accessed: 2/9/2023].
- Rikomah SE. Farmasi Klinik. Deepublish: Yogyakarta; 2016.
- Suharto A. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Keppuasan Pelanggan Pada Laboratorium Parahita Diagnostic Center Cabang Jember. Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen 2014;13(2):32–38.
- Sukamto H. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan Rsup Dr. Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar. UIN Alaudin: Makasar; 2017.
- Undang Undang RI. UU NOMOR 25 TAHUN 2000 TENTANG PROGRAM PEMBANGUNAN NASIONAL (PROPENAS) TAHUN 2000-2004. Jakarta; 2000.
- Widiawati T. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Di Apotek Tegongan Balapulang Wetan. 2021.
- Wijoyo Y. Buku Ajar Pelayanan Kefarmasian Di Komunitas. 1st ed. (Sudiby G. ed). PT. Kanisius: Yogyakarta; 2017.