

Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Bebas DiApotek K24 Kiaracandong Kota Bandung

Eva Pahlani¹, Tantri Suryadani², Arung Setyo Pambudi³

¹Politeknik Kesehatan TNI AU Ciumbuleuit. evapahlani79@gmail.com

²Politeknik Kesehatan TNI AU Ciumbuleuit. tantri.k24kircon@gmail.com

³Politeknik Kesehatan TNI AU Ciumbuleuit. arungsetyo14@gmail.com

ABSTRAK

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukannya praktek kefarmasian. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang ketika menerima produk atau jasa yang ditawarkan serta membandingkan kinerja atas produk atau jasa yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi minat dan keinginan konsumen untuk kembali ke apotek. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik. Penelitian ini dilakukan di apotek k24 kiaracandong dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling. Instrumen yang digunakan adalah kuisioner tingkat kepuasan konsumen. Hasil penelitiankesimpulan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan obat bebas di Apotek K24 Kiaracandong pada dimensi berwujud didapatkan hasil 82,25%. Dimensi kehandalan didapatkan hasil 79,3%. Dimensi daya tanggap didapatkan hasil 80%. Dimensi kepastian didapatkan hasil 82,9%. Dimensi empati didapatkan hasil 81,85%. Hasil perhitungan tingkat kepuasan konsumen berdasarkan lima dimensiServqual mendapatkan hasil rata-rata 81,26% hal ini menunjukkan konsumen merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Apotek K24 Kiaracandong.

Kata kunci : apotek, Kepuasan konsumen, pelayanan obat bebas, dimensi servqual

ABSTRACT

A pharmacy is a pharmaceutical service facility where pharmaceutical practice is carried out. Consumer satisfaction is the level of a person's feelings when receiving the product or service offered and comparing the performance of the product or service received with the expectations they have. Customer satisfaction can affect consumer interest and desire to return to the pharmacy. This type of research is analytical descriptive research. This research was conducted at the Apotek K24 Kiaracandong with a sample size of 100 respondents. Sampling was carried out using purposive sampling technique. The instrument used is a questionnaire on the level of customer satisfaction. The results of the research concluded that the level of customer satisfaction with over-the-counter drug services at the Apotek K24 Kiaracandong in the Tangible dimension obtained a result of 82.25%. The reliability dimension obtained a result of 79.3%. The responsiveness dimension obtained the result of 80%. The Assurance dimension obtained the result of 82.9%. The Empathy dimension obtained a result of 81.85%. The results of calculating the level of customer satisfaction based on the five dimensions of Servqual get an average result of 81.26%, this shows that consumers are very satisfied with the quality of service provided at the K24 Kiaracandong Pharmacy.

Keywords: pharmacy, customer satisfaction, over-the-counter drug services, servqual dimensions.

PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya dibidang kesehatan memberikan dorongan kepada masyarakat untuk lebih memperhatikan tingkat kesehatan dan tingkat kualitas hidup. Pelayanan kesehatan untuk masyarakat merupakan hal yang wajib memperoleh perhatian melalui peran pemerintah yang menjadi salah satu langkah pembangunan dalam bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan memiliki kualitas yang baik diawali dengan standar etika dan manajemen yang baik juga, salah satunya yaitu dibidang pelayanan kefarmasian. Menurut PERMENKES No 58 Tahun 2014 pelayanan kefarmasian adalah pelayanan langsung yang bertanggung jawab kepada pasien terkait sediaan farmasi dengan tujuan untuk memperoleh hasil yang maksimal dalam meningkatkan kualitas mutu dan hidup pasien. Standar pelayanan kefarmasian merupakan tolak ukur yang dijadikan pedoman oleh tenaga kefarmasian dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian.

Menurut PERMENKES No 9 Tahun 2017 Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. Dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian, apoteker maupun tenaga teknis kefarmasian harus menerapkan standar pelayanan kefarmasian di Apotek meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinik yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, serta melindungi pasien dan konsumen dari penggunaan obat yang tidak rasional (Yuniar & Handayani, 2016).

Pelayanan kefarmasian dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Standar pelayanan kefarmasian di apotek mengacu kepada langkah untuk memberi kepuasan kepada konsumen dan pasien. Jika pelayanan kefarmasian yang dirasakan ataupun diterima konsumen selaras dengan yang diekspektasikan, maka pelayanan kefarmasian dapat dianggap memuaskan. Kepuasan konsumen merupakan perasaan yang timbul dari kinerja pelayanan kefarmasian yang diperoleh

konsumen setelah membandingkannya dengan apa yang konsumen tersebut harapkan. Kepuasan merupakan bagian yang penting dalam pemberian pelayanan kefarmasian karena kepuasan konsumen dan pasien merupakan tujuan pelayanan kefarmasian yang berguna untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, seperti kepatuhan dalam meminum obat (Nisa et al., 2021).

Pelayanan kefarmasian khususnya pelayanan obat bebas dalam penggunaannya harus mengikuti prinsip penggunaan obat yaitu penggunaan obat secara aman dan rasional. Swamedikasi yang menggunakan obat bebas tentu membutuhkan produk obat yang sudah terbukti keamanan, kualitas, serta khasiatnya. Pelayanan obat bebas juga harus memperhatikan pemilihan obat yang tepat sesuai indikasi penyakit dan kondisi konsumen. Seorang tenaga kefarmasian mempunyai peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kefarmasian seperti, memberikan nasehat, bantuan dan arahan kepada masyarakat yang membeli obat bebas di apotek. Tenaga kefarmasian harus dapat menekankan kepada konsumen walaupun obat bebas dapat diperoleh tanpa resep dokter, namun penggunaan obat bebas tetap dapat menimbulkan bahaya dan efek samping yang tidak dikehendaki jika dipergunakan secara tidak aman dan tidak rasional.

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan di apotek K24 Kiaracandong mendapatkan hasil bahwa apotek ini merupakan apotek yang berlokasi strategis berlokasi dipinggir jalan utama yang ramai hal ini tentu berdampak pada jumlah konsumen yang datang ke apotek. Apotek K24 Kiaracandong juga melayani permintaan obat secara daring atau online, hal ini juga tentu akan menambah jumlah konsumen yang datang ke apotek. Semakin banyak konsumen yang datang untuk membeli obat tentu dapat memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti menilai sangatlah perlu dilakukan penelitian tentang sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan obat bebas di Apotek K24

Kiaracandong. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan untuk pihak apotek dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan dapat melaksanakan fungsi dan perannya dengan baik.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik. Adapun penelitian deskriptif analitik adalah suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran tentang suatu objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah dikumpulkan (Sugiyono, 2014).

Desain penelitian ini meliputi tiga tahap yaitu, Tahap persiapan yaitu menentukan lokasi penelitian, menyusun daftar pertanyaan (kuisiner), populasi dan sampel yang akan digunakan dalam proses penelitian. Tahap pelaksanaan yaitu, kegiatan menyebarkan kuisiner kepada konsumen dan pengumpulan data. Tahap akhir yaitu, menganalisis data yang diperoleh dan mengambil kesimpulan dan hasil dari penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang melakukan pembelian obat bebas di Apotek K24 Kiaracandong. Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Aziz, 2018). Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah semua konsumen dengan pembelian obat bebas yang datang ke Apotek K24 Kiaracandong dengan kriteria inklusi dan eksklusi seperti berikut :

a. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel (Notoadmodjo, 2018). Kriteria inklusi dalam penelitian ini yaitu :

- 1) Berusia 17-65 tahun.
- 2) Dapat berkomunikasi dengan baik.
- 3) Dapat membaca dan menulis.
- 4) Bersedia menjadi responden.

- 5) Konsumen yang membeli obat bebas.

b. Kriteria Eksklusi

Kriteria Eksklusi merupakan ciri ataupun kriteria subjek penelitian yang tidak dapat mewakili sampel karena tidak memenuhi syarat sebagai sampel penelitian (Notoadmodjo, 2018). Kriteria Eksklusi dalam penelitian ini yaitu :

- 1) Konsumen yang tidak bersedia mengisi kuisiner
- 2) Responden yang tidak dapat membaca dan menulis dan tidak didampingi oleh keluarga.
- 3) Responden yang membeli obat menggunakan resep
- 4) Responden yang membeli obat keras, obat bebas terbatas dan obat wajib apotek.
- 5) Responden yang membeli alkes.
- 6) Responden yang tidak menjawab semua pertanyaan kuisiner.

Uji validitas adalah uji tingkat kemampuan suatu instrumen untuk mengungkapkan sesuatu menjadi sasaran pokok pengujian yang dilakukan instrumen tersebut. Tujuan pengujian validitas adalah untuk mengetahui seberapa cermat suatu tes melakukan fungsi ukurnya. Dan dalam penelitian ini dapat digunakan untuk mengetahui data yang valid atau tidak valid, yang bisa diuji dengan menggunakan bantuan program SPSS. Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan angka r hitung dan r tabel.

1. jika nilai r hitung $>$ r tabel, maka item soal angket tersebut dinyatakan valid.
2. Jika nilai r hitung $<$ r tabel, maka item soal angket tersebut dinyatakan tidak valid. Adapun r tabel untuk penelitian ini yaitu 0.444 dengan nilai N adalah 20 responden.

Pada penelitian ini uji validitas dihitung menggunakan bantuan program aplikasi SPSS. Pengujian dilaksanakan dengan menghubungkan skor dari setiap pertanyaan dari tiap dimensi dengan skor total. Skor total merupakan penjumlahan dari semua item. Berikut adalah hasil pengujian validitas kuisioner :

Table 1. Hasil Uji Validitas Kuisioner

Variabel	Pertanyaan	rhitung	Kesimpulan
Tangible	P1	0.727	Valid
	P2	0.824	Valid
	P3	0.849	Valid
	P4	0.787	Valid
Reliability	P5	0.834	Valid
	P6	0.871	Valid
	P7	0.889	Valid
	P8	0.805	Valid
Responsiveness	P9	0.853	Valid
	P10	0.715	Valid
	P11	0.923	Valid
	P12	0.835	Valid
Assurance	P13	0.762	Valid
	P14	0.844	Valid
	P15	0.915	Valid
	P16	0.819	Valid
Emphaty	P17	0.802	Valid
	P18	0.864	Valid
	P19	0.890	Valid
	P20	0.709	Valid

Uji Reliabilitas adalah menunjukkan suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data. Pengukuran reliabilitas merupakan tingkat kestabilan dan keandalan alat uji dalam menguji data. Tujuan pengujian reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana pengujian data dapat memberikan hasil relatif tidak berbeda bila dilakukan pengujian kembali pada subyek yang sama atau dengan kata lain untuk menunjukkan

adanya kesesuaian antara suatu yang sedang diuji (tingkat kepuasan) dengan jenis pengujian yang dipakai. Uji reliabilitas instrumen dapat dilihat dari besarnya nilai cronbach alpha pada masing-masing variabel. Cronbach alpha digunakan untuk mengetahui reliabilitas konsistensi interitem atau untuk menguji kekonsistenan responden dalam merespon seluruh item. Instrumen untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel jika memiliki cronbach alpha lebih besar dari 0,06. Ketidakkonsistenan dapat terjadi mungkin karena perbedaan responsi responden atau kekurangpahaman responden dalam menjawab item-item pertanyaan. Skala dikelompokkan dalam lima kelas dengan rentan yang sama dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Table 2. Pengelompokan Reliabilitas

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0.00 s/d 0.20	Kurang reliable
0.20 s/d 0.40	Agak reliable
> 0.40 s/d 0.60	Cukup reliable
> 0.60 s/d 0.80	Reliabel
> 0.80 s/d 1.00	Sangat reliable

Pada penelitian ini uji reliabilitasdihitung menggunakan metode AlphaCronbach''s dengan bantuan program SPSS. Uji reliabilitas instrumen dapat dilihat dari besarnya nilai cronbach alpha pada masing-masingvariabel. Alpha Cronbach''s digunakan untuk menguji apakah responden konsisten dalam merespon seluruh item. Instrumen untuk mengukur masing-masing variabel dikatakanreliabel jika memiliki cronbach alpha lebih besardari 0,06. Berikut adalah hasil uji reliabilitas :

Table 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Alpha Cronbach's	Interpretasi
Tangible	4	0,806	Sangat Reliabel
Reliability	4	0,872	Sangat Reliabel
Responsiveness	4	0,854	Sangat Reliabel
Assurance	4	0,851	Sangat Reliabel
Emphaty	4	0,835	Sangat Reliabel

Hasil uji reliabilitas menunjukkan seluruh variabel memiliki nilai Alpha Cronbach's yang berada dalam rentang 0,80 – 1,00 yang berarti instrumen sangat reliabel.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari kuisioner yang diberikan kepada responden yaitu konsumen yang membeli obat bebas di Apotek K24 Kiaracondong. Data primer dalam penelitian ini meliputi: Nama, Usia, Dan hasil pengisian kuisioner yang dilakukan konsumen. Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data dan informasi yang sesuai, maka peneliti mengumpulkan data berupa kuisioner. Penelitian ini menggunakan kuisioner dengan skala likert yang terdiri dari lima poin. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat atau persepsi konsumen terhadap fenomena sosial (Sugiyono, 2014).

Table 4. Penilaian Skala Likert Kepuasan Konsumen

Penilaian	Skor
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Kurang Puas	2
Tidak Puas	1

Setelah mengetahui penilaian skalalickert kemudian dilakukan interpretasi skor perhitungan. Interpretasi skor perhitungan dapat diketahui setelah menentukan (X) sebagai skor

Table 5. perhitungan interpretasi skor

$X = \text{Skor terendah} \times \text{Jumlah responden}$
$Y = \text{Skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}$

Perhitungan :

- $X = \text{Skor terendah skala likert} \times \text{jumlah responden}$
 $X = 1 \times \text{jumlah responden}$
- $Y = \text{Skor tertinggi skala likert} \times \text{jumlah responden}$
 $Y = 5 \times \text{jumlah responden}$

Kemudian setelah melakukan interpretasi dari setiap dimensi, langkah selanjutnya yaitu mencari indeks persentase dengan cara sebagai berikut :

Table 6. Rumus Indeks Presentase

Rumus indeks persentase = $\frac{\text{Total Skor}}{F} \times 100\%$
--

Berikut adalah kriteria interpretasi skor berdasarkan interval :

Table 7. Interpretasi skor berdasarkan interval :

Kriteria Skor	Indeks Persentase Skor
Sangat Tidak Puas	0-20%
Tidak Puas	21-40%
Cukup Puas	41-60%
Puas	61-80%
Sangat Puas	81-100%

terendah dan (Y) sebagai skor tertinggi.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan scoring terhadap keseluruhan pada tiap dimensi. Penyajian data dibuat dalam bentuk tabel menggunakan Microsoft Excel 2013 yang menjelaskan tentang setiap indikator kepuasan konsumen terhadap pelayanan obat bebas Di Apotek K24 Kiaracondong. Data yang telah dikumpulkan kemudian ditampilkan dalam bentuk tabel dan dianalisis menggunakan rumus indeks persentase. Analisis skor tingkat kepuasan konsumen pada penelitian ini menggunakan format jawaban skala likert, yang memungkinkan konsumen untuk menjawab

dalam bentuk tingkatan, dimana dari masing-masing jawaban tersebut akan diberikan bobot nilai sesuai dengan ketentuannya (Sugiyono, 2014).

HASIL

Hasil penelitian analisis tingkat kepuasan konsumen di Apotek K24 Kiaracandong berdasarkan lima Dimensi *Servqual* yaitu dimensi berwujud, kehandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati ditampilkan dalam skala *likert* sebagai berikut :

Table 8. Kepuasan Konsumen Berdasarkan Dimensi Berwujud

No.	Indikator	Skor perolehan	Persentase (%)	Klasifikasi
Dimensi Berwujud				
1	Bangunan Apotek terlihat indah, bersih dan modern.	409	81,8	Sangat Puas
2	Farmasis berpenampilan rapi saat memberikan obat	408	81,6	Sangat Puas
3	Ruang tunggu nyaman dan bersih	418	83,6	Sangat Puas
4	Penerangan di Apotek Baik	410	82	Sangat Puas
Jumlah		1645	82,25	Sangat Puas

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa konsumen merasa sangat puas terhadap dimensi berwujud yang ada di Apotek K24 Kiaracandong dengan skor persentase total yaitu 82,25%. Hal ini menunjukkan bahwa perlengkapan, pegawai, sarana dan prasarana yang ada di Apotek K24 Kiaracandong dinilai sangat baik oleh para konsumen.

Table 9. Kepuasan Konsumen Berdasarkan Dimensi Kehandalan

No.	Indikator	Skor perolehan	Persentase (%)	Klasifikasi
Dimensi Kehandalan				
5	Obat diterima konsumen dalam keadaan baik dan benar	410	82	Sangat Puas
6	Farmasis memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat	400	80	Sangat Puas
7	Pelayanan obat yang diberikan sesuai dengan harapan saya	383	76,6	Puas
8	Farmasis bersedia menanggapi pertanyaan tentang obat	393	78,6	Puas
Jumlah		1586	79,3	Puas

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa konsumen merasa puas terhadap dimensi kehandalan yang ada di Apotek K24 Kiaracandong dengan skor persentase total yaitu 79,3%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan atau keinginan konsumen.

Table 10. Kepuasan Konsumen Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap

No.	Indikator	Skor perolehan	Persentase (%)	Klasifikasi
Dimensi Daya Tanggap				
9	Farmasis tanggap dan cekatan dalam melayani konsumen	399	79,8	Puas
10	Farmasis bersikap ramah saat memberikan obat	393	78,6	Puas
11	Farmasis melayani dengan cepat dan tepat	398	79,6	Sangat Puas
12	Farmasis memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur	410	82	Sangat Puas
Jumlah		1600	80	Puas

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa konsumen merasa puas terhadap dimensi daya tanggap yang ada di Apotek K24 Kiaracandong dengan skor persentase total yaitu 80%. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kefarmasian mampu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada konsumen.

Table 11. Kepuasan Konsumen Berdasarkan Dimensi Kepastian

N o.	Indikator	Skor perolehan	Persentase (%)	Klasifikasi
Dimensi Kepastian				
13	Farmasis memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan	412	82,4	Sangat Puas
14	Farmasis memberikan penjelasan tentang efek samping obat	410	82	Sangat Puas
15	Farmasis dalam pemberian informasi, memberikan penjelasan yang mudah untuk dipahami	421	84,2	Sangat Puas
16	Farmasis memberikan informasi cara penggunaan obat	415	83	Sangat Puas
Jumlah		1658	82,9	Sangat Puas

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa konsumen merasa sangat puas terhadap dimensi kepastian yang ada di Apotek K24 Kiaracandong dengan skor persentase total yaitu 82,9%. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kefarmasian mampu memberikan memberikan rasa kepercayaan, keyakinan dan rasa aman kepada konsumen.

Table 12. Kepuasan Konsumen Berdasarkan Dimensi Empati

N o.	Indikator	Skor perolehan	Persentase (%)	Klasifikasi
Dimensi Empati				
17	Farmasis memberikan waktu pelayanan yang cukup bagi konsumen	411	82,2	Sangat Puas
18	Farmasis berusaha untuk memahami kebutuhan konsumen	400	80	Sangat Puas
19	Farmasis memperhatikan dengan sungguh-sungguh obat yang akan diberikan kepada konsumen	416	83,2	Sangat Puas
20	Konsumen diberikan pilihan dalam menentukan jenis obat yang akan dibeli	410	82	Sangat Puas
Jumlah		1637	81,85	Sangat Puas

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa konsumen merasa sangat puas terhadap

dimensi kepastian yang ada di Apotek K24 Kiaracandong dengan skor persentase total yaitu 81,85%. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kefarmasian mampu memberikan perhatian yang tulus kepada konsumen dengan berusaha untuk memahami kebutuhan konsumen.

PEMBAHASAN

Penelitian yang berjudul tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat bebas di Apotek K24 Kiaracandong dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan obat bebas di Apotek K24 Kiaracandong yang dilaksanakan pada bulan April Hingga bulan Juni 2023. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif analitik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan obat bebas di Apotek K24 Kiaracandong. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah dalam bentuk kuisioner yang diberikan kepada responden yang sesuai dengan kriteria inklusi yang telah ditetapkan. Dalam kuisioner tersebut terdapat dua puluh pertanyaan yang meliputi lima dimensi kualitas jasa Service Quality (Servqual) yaitu berwujud, kehandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati. Dalam pengisian kuisioner responden cukup mencontreng ataupun menceklis skor yang tertera di dalam kuisioner yang memiliki jawaban yang sesuai dengan pertanyaan yang tertera meliputi sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas, dan sangat puas.

Kepuasan konsumen merupakan suatu perasaan senang ataupun kecewa yang timbul pada diri seseorang karena adanya perbedaan antara persepsi, harapan atau kesan terhadap perilaku seseorang terhadap kinerja yang telah dipersepsikan. Apabila kinerja itu sudah sesuai dengan espektasi konsumen, maka konsumen akan merasa puas. Sedangkan jika suatu kinerja tidak sesuai dengan harapan atau ekspektasi konsumen maka konsumen akan merasa tidak puas atau kecewa. Hal ini tentu akan sangat berdampak terhadap jumlah konsumen yang datang ke apotek. Tingkat kepuasan konsumen terbagi menjadi lima dimensi yaitu dimensi berwujud, kehandalan, daya tanggap, kepastian dan empati. Gambaran kepuasan konsumen

terhadap pelayanan obat bebas diapotek K24 Kiaracandong berdasarkan dimensi berwujud didapatkan hasil akhir yaitu 82,25% yang menyatakan konsumen sangat puas. Dimana konsumen merasa sangat puas terhadap kerapihan tenaga teknis kefarmasian dan fasilitas yang ada di Apotek K24 Kiaracandong meliputi bangunan yang indah, bersih dan modern, penerangan yang baik serta ruang tunggu yang juga nyaman dan bersih.

Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat bebas berdasarkan dimensi kehandalan mendapatkan hasil akhir 79,3% yang menyatakan konsumen merasa puas terhadap tingkat kehandalan yang diberikan oleh tenaga teknis kefarmasian dalam pelayanan obat bebas di Apotek K24 Kiaracandong. Pelayanan yang diberikan oleh tenaga teknis kefarmasian dinilai belum terlalu efektif dikarenakan hasil yang didapatkan masuk dalam kategori puas, yang artinya pelayanan masih dapat lebih baik lagi dan dapat ditingkatkan lagi.

Pada dimensi daya tanggap didapatkan hasil 80% yang menyatakan konsumen puas terhadap daya tanggap dari tenaga teknis kefarmasian yang ada di Apotek. Dari hasil tersebut maka tingkat kepuasan konsumen berdasarkan dimensi daya tanggap masih dapat ditingkatkan lagi meliputi ketanggapan dalam melayani konsumen, sikap yang ramah kepada konsumen saat memberikan obat serta pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen.

Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan obat bebas berdasarkan dimensi kepastian mendapatkan hasil 82,9% yang menyatakan konsumen merasa sangat puas. Tenaga teknis kefarmasian dinilai mampu meningkatkan rasa kepercayaan, keyakinan dan rasa aman kepada konsumen. Konsumen menilai tenaga teknis kefarmasian dalam memberikan penjelasan dan informasi kepada konsumensudah sangat baik. Pengetahuan dan kemampuan tenaga teknis kefarmasian sangatlah penting agar komunikasi dapat berjalan dengan baik sehingga dalam menjelaskan informasi obat tidak terjadi kesalahan informasi yang dapat merugikan konsumen.

Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan obat bebas berdasarkan dimensi empati mendapatkan hasil 81,85% yang menyatakan konsumen merasa sangat puas. Hal

ini menunjukkan bahwa tenaga teknis kefarmasian di Apotek K24 Kiaracandong mampu memberikan perhatian kepada konsumen dengan berusaha memahami kebutuhan konsumen, memberikan waktu yang cukup bagi konsumen, memperhatikan obat yang akan diberikan kepada konsumen, dan konsumen diberikan pilihan dalam menentukan jenis obat yang akan dibeli.

Hasil total rata-rata tingkat kepuasan konsumen berdasarkan 5 dimensi Servqual mendapatkan hasil 81,26% hal ini menunjukkan bahwa konsumen merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Apotek K24 Kiaracandong. Upaya untuk mewujudkan kepuasan konsumen bukanlah hal yang mudah. Hal ini dikarenakan setiap konsumen tentu memiliki penilaian yang berbeda-beda terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk itu perlu dilakukan evaluasi berkala untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan di apotek agar konsumen merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan dan akan datang kembali ke Apotek K24 Kiaracandong.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan obat bebas di Apotek K24 Kiaracandong pada dimensi Berwujud didapatkan hasil 82,25% dengan kategori sangat puas. Dimensi Kehandalan didapatkan hasil 79,3% dengan kategori puas. Dimensi Daya Tanggap didapatkan hasil 80% dengan kategori puas. Dimensi Kepastian didapatkan hasil 82,9% dengan kategori sangat puas. Dimensi Empati didapatkan hasil 81,85% dengan kategori sangat puas.

Hasil perhitungan tingkat kepuasan konsumen berdasarkan lima dimensi Servqual yaitu dimensi berwujud, kehandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati mendapatkan hasil rata-rata 81,26% hal ini menunjukkan konsumen merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Apotek K24 Kiaracandong.

SARAN

Kualitas pelayanan di Apotek K24 Kiaracondong perlu ditingkatkan dan dipertahankan agar konsumen tetap bisa merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan ditinjau dari lima dimensi mutu pelayanan. Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan di Apotek K24 Kiaracondong perlu dilakukan evaluasi secara berkala terhadap mutu pelayanan agar kualitas pelayanan dapat terus dikembangkan dan ditingkatkan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aziz, 2018. *Metode Penelitian Untuk Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Bahem, N., 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek Nur Farma.
- BPOM, 2021. *TENTANG PENGAWASAN PENGELOLAAN OBAT, BAHAN OBAT, NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA, DAN PREKURSOE FARMASI DI FASILITAS PELAYANAN KEFARMASIAN*. Jakarta: BPOM.
- Daga, R., 2017. *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*. Gowa: GLOBAL RESEARCH AND CONSULTING.
- Harahap, N.A., Khairunisa & Tanuwijaya, J., 2017. Tingkat Pengetahuan Pasien dan Rasionalitas Swamedikasi. *Jurnal Sains Farmasi dan Klinis*.
- Indrasai, M., 2019. *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kasmir, 2017. *Customer services excellent : teori dan praktik*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- KBBI, 2022. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Kotler, P. & Amstrong, G., 2016. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Laka, F.C., 2022. ANALISIS TENTANG KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN DI APOTEK KONDANG SEHAT. *Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan*, pp.20-21.
- MENKES, 1993. *Tentang Kriteria Obat Yang Dapat Diserahkan Tanpa Resep*. Jakarta: MENKES.
- MENKES, 2004. *KEPMENKES NO 1027 TENTANG STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK*. Jakarta: MENKES.
- MENKES, 2014. *PERMENKES Nomor 58 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta: MENKES.
- MENKES, 2016. *PERMENKES Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: MENKES.
- MENKES, 2016. *STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- MENKES, 2017. *PERMENKES Nomor 9 Tahun 2017 tentang Apotek*. Jakarta: MENKES.
- Nisa, Z., Sugihantoro, H., Syahrir, A. & Wijaya, D., 2021. Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan. *J. Islamic Pharm.*, nisa, p.14.
- Notoadmodjo, 2018. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Subianto, T., 2020. STUDI TENTANG PERILAKU KONSUMEN BESERTA IMPLIKASINYA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN. *Jurnal Ekonomi MODERNISASI*, 3, p.18.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wulandari, W.T., 2008. Analisis Kepuasan Konsumenterhadap Pelayanan Obat Di Apotek Kelurahan Wonokarto Kabupaten Wonogiri.
- Yuniar, Y. & Handayani, R.S., 2016. Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 6, p.10.