

TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI APOTEK X KABUPATEN TANGERANG

CUSTOMER SATISFACTION LEVELS REGARDING PHARMACEUTICAL INFORMATION SERVICES AT PHARMACY X, TANGERANG REGENCY

Saru Noliqo Rangkuti^{1*}, Muhamad Doni Isra Putra¹, La Ode Akbar Rasydy¹

¹Program Studi Farmasi, Universitas Muhammadiyah A.R Fachruddin

*Corresponding Author Email : sarunoliqo@unimar.ac.id

DOI : <http://dx.doi.org/10.47653/farm.v11i2.773>

ABSTRAK

Pemberian informasi obat memiliki peranan penting dalam rangka memperbaiki kualitas hidup pasien dan menyediakan pelayanan bermutu bagi pasien. Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pada apotek adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pasien menggunakan jasa apotek dapat digunakan sebagai tolok ukur untuk melihat seberapa besar keberhasilan pelayanan yang telah diberikan oleh tenaga kefarmasian di apotek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi obat di Apotek X Kabupaten Tangerang. Metode penelitian yaitu deskriptif observasional dengan kuesioner yang diberikan kepada 98 responden yang mencakup 5 dimensi tingkat kepuasan yang terdiri dari 10 pertanyaan yang sudah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yaitu pada dimensi kehandalan (*reliability*) 92,1% responden dinyatakan sangat puas, pada dimensi berwujud (*tangible*) 89,2% responden dinyatakan sangat puas, pada dimensi empati (*emphaty*) 87,2% responden dinyatakan sangat puas, pada dimensi jaminan (*assurance*) 86,7% responden dinyatakan sangat puas, dan pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) 85,5% responden dinyatakan sangat puas. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan informasi obat di Apotek X Kabupaten Tangerang didapatkan hasil rata-rata 88,1% yang artinya pelanggan merasa sangat puas.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Pelayanan Informasi Obat

ABSTRACT

Providing drug information has an important role in improving the quality of life of patients and providing quality services for patients. One of the indicators used to evaluate the quality of service in pharmacies is to measure the level of customer satisfaction. Patient satisfaction using pharmacy services can be used as a benchmark to see how successful the services provided by pharmaceutical staff at the pharmacy are. This study aims to determine the level of public satisfaction with drug information services at Pharmacy X, Tangerang Regency. The research method used was descriptive observational with a questionnaire given to 98 respondents covering 5 dimensions of satisfaction level consisting of 10 predetermined questions. The results of the research show that the level of customer satisfaction in the reliability dimension, 92.1% of respondents were declared very satisfied, in the tangible dimension 89.2% of respondents were declared very satisfied, in the empathy dimension, 89.2% of respondents were declared very satisfied, in the empathy dimension 87.2% of respondents were declared very satisfied, in the assurance dimension 86.7% of respondents were declared very satisfied, and in the responsiveness dimension 85.5% of respondents were declared very satisfied. It can be concluded that the drug information service at Pharmacy.

Keywords: Satisfaction Level, Drug Information Services

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia dan merupakan modal setiap warga negara dan setiap bangsa dalam

mencapai tujuannya dan mencapai kemakmuran. Seseorang tidak bisa memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya jika dia berada

dalam kondisi tidak sehat. Sehingga kesehatan merupakan modal setiap individu untuk meneruskan kehidupannya secara layak (Permenkes No.43, 2016).

Pemberian informasi obat memiliki peranan penting dalam rangka memperbaiki kualitas hidup pasien dan menyediakan pelayanan bermutu bagi pasien. Kualitas hidup dan pelayanan bermutu dapat menurut akibat adanya ketidak patuhan terhadap program pengobatan. Penyebab ketidak patuhan tersebut salah satunya disebabkan kurangnya informasi tentang obat (Adityawati dkk, 2016). Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pada apotek adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang dihasilkan (Nisa, Triya Choirin. dkk, 2023).

Kepuasan masyarakat menggunakan jasa apotek merupakan cerminan hasil dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di apotek. Kepuasan pasien menggunakan jasa apotek dapat digunakan sebagai tolok ukur untuk melihat seberapa besar keberhasilan pelayanan yang telah diberikan oleh tenaga kefarmasian di apotek (Krisnawati, 2022). Apotek X yang terletak di Jl Kabupaten Tangerang merupakan apotek yang telah dikelola sejak bulan April tahun 2013. Seiring berjalannya waktu dan berkembangnya apotek, kini x memiliki beberapa cabang yang terletak di daerah Parung Panjang, Sentraland, dan Citra Raya. Dengan motto "Melayani Dengan Hati" tentunya apotek x berkomitmen memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang "Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Apotek X Kabupaten Tangerang"

METODE

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif observasional. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember tahun 2023 sampai Januari tahun 2024 yang bertempat di Apotek X Kabupaten Tangerang dengan memberikan kuesioner terhadap pasien yang berkunjung di apotek tersebut. Variabel dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di apotek.

Teknik sampling yang dilakukan adalah proposiv sampling yaitu salah satu jenis teknik pengambilan sampel yang biasa digunakan dalam penelitian ilmiah. Dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu.

Dalam penelitian ini menggunakan *Skala Likert*. Menurut Sugiyono (2019) "*Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan presepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial". Dalam skala pengukuran variabel ini, responden yang telah ditetapkan sebagai sampel diminta untuk memberikan penilaian pada serangkaian pertanyaan dalam kuesioner yang telah disusun oleh peneliti.

Dalam kuesioner yang ada pada penelitian ini menggunakan rentang skor 1-5 dengan ketentuan sebagai berikut:

SP	= Sangat puas	Skor 5
P	= Puas	Skor 4
CP	= Cukup puas	Skor 3
TP	= Tidak Puas	Skor 2
STP	= Sangat tidak puas	Skor 1

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Usia

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Usia

Usia (Tahun)	Jumlah	Responden
17-25	46	47
26-35	31	32
36-45	20	20
46-55	1	15
Total	98	100

Berdasarkan **Tabel 1**, usia responden dikelompokkan menjadi empat kelompok, pengelompokan usia berdasarkan Depkes RI 2009 yaitu usia 17-25 tahun (remaja akhir), usia 26-35 tahun (dewasa awal), usia 36-45 tahun (dewasa akhir), dan usia 46-55 tahun (lansia awal). Responden terbanyak terdapat pada usia 17-25 tahun yaitu sebanyak 46 responden (47%), pada usia 26-35 tahun yaitu sebanyak 31 responden (32%), pada usia 36-45 tahun sebanyak 20 responden (20%), dan yang terendah pada usia 46-55 tahun yaitu sebanyak 1 responden (1%). Mayoritas usia responden paling banyak mendapatkan pelayanan informasi obat di Apotek X Kabupaten Tangerang adalah usia 17-25 tahun.

Hasil Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	45	46
Perempuan	53	54
Total	98	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden berdasarkan jenis kelamin didapatkan jumlah responden laki-laki 45 orang atau sebanyak 46%, pada perempuan didapatkan jumlah 53 orang atau sebanyak 54%. Dapat dilihat yang paling banyak mendapatkan pelayanan informasi obat di Apotek X Kabupaten Tangerang adalah perempuan.

Hasil Deskriptif Frekuensi Jawaban Responden

Dimensi Berwujud (*Tangible*)

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Informasi Pada Dimensi Berwujud Obat Di Apotek X Kabupaten Tangerang

	Pertanyaan	Frekuensi				
		SP	P	CP	TP	STP
Berwujud (Tangible)	P1	51	40	7		
	P2	47	51			
Jumlah		98	91	7		
Persentase		49	45,5	3,5		

Tabel 3. bahwa dari pertanyaan mengenai dimensi berwujud pada 98 responden menyatakan sebanyak 49% menjawab sangat puas, kemudian 45,5% responden menjawab puas, dan 3,5% responden menjawab cukup puas. Dalam dimensi berwujud pertanyaan P1 memperoleh 51 responden dinyatakan sangat puas, 40 responden dinyatakan puas dan 7 responden dinyatakan cukup puas terhadap apotek karena pada desain ruang apotek terdapat poster terkait penyuluhan kesehatan yang menarik.

Pada pertanyaan P2 memperoleh 47 responden dinyatakan sangat puas, dan 51 responden dinyatakan puas terhadap apotek karena memiliki ruang khusus pemberian informasi yang nyaman dan bersih.

Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Informasi Obat Pada Dimensi Kehandalan Di Apotek X Kabupaten Tangerang

	Pertanyaan	Frekuensi				
		SP	P	CP	TP	STP
Berwujud (Tangible)	P3	56	36	6		
	P4	76	15	7		
Jumlah		132	51	13		
Persentase		66	25,5	6,5		

Berdasarkan Tabel 4. menyatakan bahwa pertanyaan kehandalan yang menjawab terbanyak adalah sangat puas sebanyak 66% responden, 25,5% responden menjawab puas dan 6,5% responden menjawab cukup puas. Dalam dimensi kehandalan pertanyaan P3 memperoleh 56 responden dinyatakan sangat puas, 36 responden dinyatakan puas dan 6 responden dinyatakan cukup puas terhadap apotek karena petugas memberikan informasi terkait penyimpanan dan lama penggunaan obat dengan baik dan mudah dipahami.

Pada pertanyaan P4 memperoleh 76 responden dinyatakan sangat puas, 15 responden dinyatakan puas, dan 7 responden dinyatakan cukup puas terhadap apotek karena petugas dalam memberikan informasi cara penggunaan dan efek samping obat sangat memuaskan.

Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Informasi Obat Pada Dimensi Ketanggapan Di Apotek X Kabupaten Tangerang

	Pertanyaan	Frekuensi				
		SP	P	CP	TP	STP
Berwujud (Tangible)	P5	34	57	7		
	P6	33	59	6		
Jumlah		67	116	13		
Persentase		33,5	58	6,5		

Berdasarkan **Tabel 5.** menyatakan bahwa pertanyaan ketanggapan yang menjawab terbanyak adalah puas sebanyak 58% responden, 33,5% responden menjawab sangat puas dan 6,5% responden menjawab cukup puas.

Dalam dimensi ketanggapan pertanyaan P5 memperoleh 34 responden dinyatakan sangat puas, 57 responden dinyatakan puas dan 7 responden dinyatakan cukup puas

terhadap apotek karena petugas memberikan informasi yang mudah untuk dipahami.

Pada pernyataan P6 memperoleh 33 responden dinyatakan sangat puas, 59 responden dinyatakan puas, dan 6 responden dinyatakan cukup puas terhadap apotek karena petugas memberikan pelayanan yang baik dan tepat.

Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Informasi Obat Pada Dimensi Jaminan Di Apotek X Kabupaten Tangerang

	Pernyataan	Frekuensi				
		SP	P	CP	TP	STP
Berwujud (Tangible)	P7	48	44	6		
	P8	30	62	6		
Jumlah		78	106	12		
Persentase		39	53	6		

Berdasarkan **Tabel 6.** menyatakan bahwa pertanyaan jaminan yang menjawab terbanyak adalah puas sebanyak 53% responden, 39% responden menjawab sangat puas dan 6% responden menjawab cukup puas.

Dalam dimensi jaminan pertanyaan P7 memperoleh 48 responden dinyatakan sangat puas, 44 responden dinyatakan puas dan 6 responden dinyatakan cukup puas terhadap apotek karena petugas memberikan jaminan mutu obat dengan selalu memeriksa kembali obat.

Pada pernyataan P8 memperoleh 30 responden dinyatakan sangat puas, 62 responden dinyatakan puas, dan 6 responden dinyatakan cukup puas terhadap apotek karena petugas selalu mengkonfirmasi kembali tentang penjelasan yang diberikan kepada pasien apakah dipahami dan sudah memuaskan atau tidak.

Dimensi Empati (*Emphaty*)

Tabel 7. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Informasi Obat Pada Dimensi Empati di Apotek X Kabupaten Tangerang

	Pernyataan	Frekuensi				
		SP	P	CP	TP	STP
Berwujud (Tangible)	P9	40	52	6		
	P10	43	49	6		
Jumlah		83	101	12		
Persentase		41,5	50,5	6		

Berdasarkan Tabel 7 menunjukkan bahwa pertanyaan empati yang menjawab terbanyak adalah sangat puas sebanyak 41,5% responden, 50,5% responden menjawab puas dan 6% responden menjawab cukup puas.

Dalam dimensi empati pertanyaan P9 memperoleh 40 responden dinyatakan sangat puas, 52 responden dinyatakan puas dan 6 responden dinyatakan cukup puas terhadap apotek karena petugas memberikan pelayanan yang selalu ramah kepada pasien. Pada pernyataan P10 memperoleh 43 responden dinyatakan sangat puas, 49 responden dinyatakan puas, dan 6 responden dinyatakan cukup puas terhadap apotek karena petugas selalu mengedepankan rasa kepedulian terhadap keluhan pasien.

Hasil Perhitungan *Skala Likert*

Tabel 8. Hasil perhitungan skala likert

Variabel	Dimensi Tingkat Kepuasan	Persentas (%)	Interprestasi Skor
Tingkat kepuasan pelanggan	Berwujud	89,2	Sangat puas
	Kehandalan	92,1	Sangat puas
	Ketanggapan	85,5	Sangat puas
	Jaminan	86,7	Sangat puas
	empati	87,2	Sangat puas
Rata-rata		88,1	Sangat puas

Berdasarkan **Tabel 8,** persentase masing-masing kepuasan, maka didapatkan hasil persentase skor kepuasan tertinggi yaitu pada dimensi kehandalan (reliability) 92,1% yang menilai tentang petugas dalam memberikan informasi terkait cara penggunaan obat, efek samping obat, penyimpanan obat, dan lama penggunaan obat sangat mudah dipahami dengan baik oleh masyarakat (pasien). Karena pada saat penelitian berlangsung peneliti juga merasakan bagaimana petugas dengan sangat baik memberikan pelayanan informasi obat terhadap masyarakat.

Dimensi yang bernilai rendah dari ke 5 (lima) dimensi tingkat kepuasan adalah dimensi ketanggapan (responsiveness) 85,5% yang meliputi petugas memberikan informasi dan pelayanan harus lebih di tingkatkan lagi. Hal tersebut dijadikan prioritas utama oleh Apotek X untuk melakukan perbaikan.

KESIMPULAN

Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Apotek X Kabupaten Tangerang menunjukkan hasil pada

tingkat kepuasan masyarakat dengan persentase penilaian tertinggi ke terendah yaitu pada dimensi kehandalan (reliability) 92,1% responden dinyatakan sangat puas, pada dimensi berwujud (tangible) 89,2% responden dinyatakan sangat puas, pada dimensi empati (emphaty) 87,2% dimensi jaminan (assurance) 86,7% responden dinyatakan sangat puas, pada dimensi jaminan (assurance) 86,7% responden dinyatakan sangat puas, dan pada dimensi ketanggapan (responsiveness) 85,5% responden dinyatakan sangat puas. Dan perhitungan hasil rata-rata Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Apotek X Kabupaten Tangerang yaitu 88,1% yang artinya pelanggan merasa sangat puas.

SARAN

Diharapkan dapat menjadikan sebuah acuan untuk pelayanan informasi obat di Apotek tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiyawati, R., Latifah, E., Hapsari, S.W. 2017. Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Pada Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Puskesmas Grabag I. *Jurnal Farmasi Sains Praktis*.
- Aida, N. 2023. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Doa Bunda Sentani Kabupaten Jayapura. *Jurnal Biogenerasi*, 8(1): 275 – 280.
- Dasopang, E.S., Hasanah, F., Siahaan, N.D., Maulida., Sakila, S.D., Utami, A., Perbrianti, A.P. 2023. Pelayanan Informasi Obat Pada Beberapa Apotek Di Kota Medan. *Jambura Journal Of Health Science And Research*.
- Destiyani, Amallia, N., M.A, Z.T., Santoso, A.P.A. 2021. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Kinan Farma Mojosongo Periode November-Desember Tahun 2021. *Media Farmasi Indonesia*.
- Hastono, S.P. 2020. *Analisis Data Pada Bidang Kesehatan*. PT. Raja Grafindo Persada,Depok
- Helni. 2015. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Di Kota Jambi. *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora* 7 (2): 1-8.
- Illi, Fadhilatul,. 2017. Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Buring Farma Kota Malang. KTI, Akademi Farmasi Putra Indonesia, Malang. Diakses dari: <https://repository.poltekkespim.ac.id/id/eprint/13/>
- Jacob, E.D., Sandjaya.S. 2018. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Hidup Masyarakat Karubaga District Sub District Tolikara Propinsi Papua,Universitas Hasanuddin. *Jurnal Nasional Ilmu Kesehatan* 1.
- Krisnawati, M. 2022. Gambaran Pelayanan Informasi Obat (PIO) Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Afi Farma Bantul. *Jurnal Indonesia Sehat* 1(3).
- Melizsa., M., Jaya, P.F., Kautsar, A. 2021. Gambaran Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Apotek Roxy Sawangan Pada Masa Pandemi Covid-19. *PHRASE (Pharmaceutical Science) Journal* 1 (1).
- Nisa, T.C. 2021. Gambaran Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Obat di Apotek Area Boyolali. *Media Farmasi Indonesia* 17 (1).
- Permenkes, 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Inonesia, No.43 Tahun. 2016. Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, 1-78*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Permenkes, 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 35 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek,1-7*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Permenkes, 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek, 1-29*.Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Rikomah, E.R., Siregar, A.M.F., Yanti, S. 2023. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X Kota Bengkulu. *Jurnal Pharmacopoeia* 2 (1): 77-88.
- Sibarani, H. 2019. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan. KTI, Politeknik Kesehatan Medan.

- Diakses dari:
<https://repo.poltekkesmedan.ac.id/>.
- Syamsu, I.S.A., Farida. 2015. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Rawat Jalan Rsud Labuang Baji Makassar. *As-syifa Jurnal Farmasi* 7 (2).
- Taluke, D., Lakat, R.S.M., Sembel, A. 2019. Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove Di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota* 6 (2).
- Taip, I.R. 2018. Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada The Bagong Adventure – Museum Tubuh Kota Batu. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya* 8 (1).
- Umar, A. 2020. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek X Desa Pattimang Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara Tahun 2020. *Jurnal Kesehatan Luwu Raya* 7 (1): 22-27.