

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN APOTEK DI KABUPATEN BANJARNEGARA**

Tri Setianingrum, Sudarso, Wahyu Utaminigrum

Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Puwokerto, Jl. Raya Dukuhwaluh,  
PO BOX 202, Purwokerto 53182

**ABSTRAK**

Telah dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan konsumen apotek di Kabupaten Banjarnegara. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen di apotek Kabupaten Banjarnegara. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan model pendekatan secara observasional. Pengambilan sampel untuk penelitian ini menggunakan metode *area random sampling* dengan sampel berjumlah 400 orang konsumen. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan metode *customer satisfaction index* (CSI). Hasil analisis menunjukkan nilai *customer satisfaction index* (CSI) pada dimensi *Responsiveness* sebesar 0,8324 termasuk kategori sangat puas, pada dimensi *assurance* sebesar 0,8242 termasuk kategori sangat puas, pada dimensi *reliability* sebesar 0,7189 termasuk kategori puas, pada dimensi *tangible* sebesar 0,7704 termasuk kategori puas dan pada dimensi *empathy* sebesar 0,6194 termasuk kategori cukup puas. Nilai CSI secara keseluruhan sebesar 0,695 berada pada rentang nilai 0,66-0,80 yang termasuk kategori puas. Tingkat kepuasan konsumen apotek Kabupaten Banjarnegara adalah puas.

Kata kunci : Tingkat kepuasan konsumen, pelayanan kefarmasian, apotek.

**ABSTRACT**

*Has done research on the level of consumer satisfaction in the district of Banjarnegara pharmacies. The purpose of this study was to determine the level of consumer satisfaction in pharmacies Banjarnegara district. This research is descriptive analytical model with the observational approach. Sampling for this study using random sampling method with sample areas totaling 400 people of consumers. Methods of data collection is done by using a questionnaire and analyzed by the method of customer satisfaction index (CSI). The analysis showed the value of customer satisfaction index (CSI) on the dimensions of 0.8324 Responsiveness including categories very satisfied, on the assurance dimension of 0.8242 including the category of very satisfied, on the dimensions of reliability of 0.7189, including categories of content, on tangible dimension of 0,7704 including the categories of satisfaction and the dimensions of empathy for 0.6194 categorized quite satisfied. CSI overall value of 0.695 is in the range of values from 0.66 to 0.80 are categorized as satisfied. Levels of consumer satisfaction pharmacy Banjarnegara District is satisfied.*

*Keywords: Level of customer satisfaction, pharmacy services, pharmacy.*

## Pendahuluan

Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kefarmasian telah terjadi pergeseran orientasi Pelayanan Kefarmasian dari pengelolaan obat sebagai komoditi kepada pelayanan yang komprehensif (*pharmaceutical care*) dalam pengertian tidak saja sebagai pengelola obat namun dalam pengertian yang lebih luas mencakup pelaksanaan pemberian informasi untuk mendukung penggunaan obat yang benar dan rasional, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhir serta kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (Peraturan Pemerintah No 51 tahun 2009).

Kesalahan pengobatan (*medication errors*) adalah semua kejadian yang dapat menyebabkan pengobatan tidak sesuai atau yang dapat mencelakakan pasien dimana prosedur pengobatan tersebut masih berada di bawah control praktisi kesehatan (Fowler, 2009). Kesalahan pengobatan dan efek samping obat terjadi pada rata-rata 6,7% pasien yang masuk ke rumah sakit. Diantara kesalahan tersebut, 25 - 50% dapat dicegah, berasal dari kesalahan persepan, dan 78% terjadi akibat kegagalan sistem (Pinzon, 2007).

Kesalahan pengobatan masih sering terjadi, namun kesalahan tersebut dapat berbeda tipe (Fowler, 2009).

Dilakukan penelitian ini yang akan melihat bagaimanakah kepuasan konsumen apotek di Kabupaten Banjarnegara dalam hal pemberian informasi untuk mendukung penggunaan obat yang benar dan rasional, monitoring penggunaan obat serta konseling agar terhindar dari kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan.

## Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan model pendekatan observasional. Metode observasional adalah metode pengumpulan data tanpa melakukan perlakuan pada subyek penelitian.

## Hasil Dan Pembahasan

Tingkat kepuasan konsumen apotek Kabupaten Banjarnegara

Berdasarkan table nilai indeks kepuasan konsumen dapat diketahui bahwa nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) 69,5 % (0,695) berada pada kisaran 0,66 – 0,80. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelanggan merasa puas terhadap pelayanan

kefarmasian di apotek Kabupaten Banjarnegara. Akan tetapi, sebaiknya pihak apotek harus terus meningkatkan kinerjanya agar CSI meningkat sampai angka 100%. Hal ini disebabkan masih terdapat 30,5% ( $100\% - 69,5\% = 30,5\%$ ) konsumen dari total pelanggan yang

belum mampu dipuaskan sepenuhnya oleh pihak apotek, sehingga konsumen akan merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian yang disediakan pihak apotek melalui kinerja yang maksimal secara keseluruhan.

**Tabel 1.** Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

DIMENSI	No	X Kenyataan	WF ( <i>Weighted Factor</i> )	X Harapan	WS ( <i>Weighted Score</i> )
<i>Reliability</i>	1	2,8350	0,0499	4,7875	0,1414
	2	3,8575	0,0487	4,6775	0,1878
	3	3,8075	0,0476	4,5675	0,1812
	4	3,7775	0,0479	4,6000	0,1809
	5	3,7250	0,0482	4,6275	0,1795
<i>Responsiveness</i>	1	4,1650	0,0485	4,6500	0,2020
	2	4,1600	0,0489	4,6875	0,2020
<i>Assurance</i>	1	4,3150	0,0503	4,8300	0,2170
	2	4,2325	0,0501	4,8025	0,2120
	3	4,0725	0,0503	4,8225	0,1641
	4	3,8650	0,0496	4,7575	0,1917
<i>Empathy</i>	1	3,5575	0,0480	4,6025	0,1707
	2	3,5500	0,0469	4,4975	0,1664
	3	3,4400	0,0453	4,3425	0,1558
	4	3,4001	0,0421	4,0400	0,1431
	5	1,2325	0,0384	3,6850	0,0473
<i>Tangibles</i>	1	4,1275	0,0495	4,7450	0,2043
	2	3,5700	0,0484	4,6425	0,1724
	3	3,7350	0,0460	4,4175	0,1718
	4	3,7450	0,0457	4,3900	0,1711
	5	3,9800	0,0488	4,6825	0,1942
TOTAL		77,1501	0,9991	95,855	3,475
		<i>Weighted Total</i>			
		CSI			69,5%

Jika dilihat dari perhitungan nilai CSI untuk masing-masing dimensi diperoleh tingkat kepuasan sangat puas untuk dimensi *assurance* (82,42%) dan dimensi *responsiveness* (83,24%). Kategori puas untuk dimensi *reliability*

(71,89%) dan dimensi *tangible* (77,04%). Kategori cukup puas untuk dimensi *empathy* (61,94%).

### Kesimpulan

Tingkat kepuasan konsumen yang diperoleh dari penilaian yang dilakukan oleh konsumen apotek di Kabupaten Banjarnegara terhadap kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan apotek di Kabupaten Banjarnegara mendapatkan kategori "puas" di lihat dari nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah 0,695 yang memiliki arti bahwa tingkat kepuasan total terletak di antara rentang 0,66-0,80 yang berarti konsumen telah merasa puas terhadap kinerja pelayanan kefarmasian di apotek Kabupaten Banjarnegara secara keseluruhan.

#### Daftar Pustaka

- Depkes RI.2009. *Peraturan Pemerintah NO. 51 tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta: Depkes RI.
- Fowler, S.B., Sohler,Patricia., & Zarillo,D.F., et al. 2009. *Bar Code Technology for Medication Administration: Medication Errors and Nurse Satisfaction*. MEDSURG Nursing—March/April 2009: Vol. 18 (2). Proquest Database.
- Pinzon,R. 2007. Peran Teknologi Infomasi untuk Meningkatkan Keamanan Pengobatan di Rumah Sakit: *Seminar Nasional Teknologi, 24 November 2007*. Yogyakarta 2007: (SNT 2007) ISSN : 1978 – 9777.