

Implementasi Swamedikasi Di Apotek Se-Kabupaten Pemalang Terhadap Kepuasan Pelanggan

Nur Mufidah^{1*}, Dwi Bagus Pambudi², Wirasti³

^{1,2,3}Sarjana Farmasi/Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan

*Email: nur_mufidah680@yahoo.com

Abstrak

Keywords:

Kepuasan;
Swamedikasi;
Tingkat kepuasan;
Consecutive
sampling

Kepuasan yaitu suatu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Swamedikasi merupakan upaya untuk menggunakan atau memperoleh obat tanpa resep, saran dokter, resep, pengawasan terapi atau penggunaan obat untuk pengobatan diri sendiri tanpa konsultasi dengan petgas kesehatan. Tingkat kepuasan konsumen merupakan indikator yang digunakan untuk mengevaluasi suatu mutu pada pelayanan. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui kepuasan pelanggan yang melakukan swamedikasi dengan kepentingan pelayanan obat di apotek se-Kabupaten Pemalang. Metode penelitian yaitu deskriptif kuantitatif dengan teknik consecutive sampling dan menggunakan analisis univariat. Kesimpulan penelitian ini didapatkan nilai tingkat capaian responden sebesar 73,6% dengan kategori puas.

1. PENDAHULUAN

Tingkat kepuasan konsumen merupakan indikator yang digunakan untuk mengevaluasi suatu mutu pelayanan. Tingkat kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan cara yaitu survei atau berupa angket atau wawancara langsung terhadap konsumen atau pasien [1].

Kepuasan merupakan salah satu evaluasi pembeli, dimana persepsi terhadap kinerja produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum membeli. Apabila suatu persepsi tidak dapat memenuhi syarat maka yang terjadi yaitu ketidakpuasan [2].

Pelayanan kefarmasian yaitu bentuk dari pelayanan dan tanggung jawab langsung profesi apoteker dalam

pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien.

Pelayanan kefarmasian yang baik merupakan pelayanan yang langsung dalam proses penggunaan obat, yang bertujuan untuk menjamin keamanan dan efektivitas penggunaan obat [3].

Menurut *World Health Organization (WHO)* swamedikasi yaitu pemilihan atau penggunaan obat baik obat modern maupun obat tradisional yang dilakukan oleh seseorang untuk mengobati penyakit atau gejala yang dapat dikenali sendiri.

Swamedikasi hanya boleh menggunakan obat yang termasuk dalam golongan obat bebas dan bebas terbatas yang dapat diperoleh tanpa harus menggunakan resep dokter, dan juga

termasuk kategori obat keras yang termasuk dalam obat wajib apotek.[4]

Menurut data dari BPS pada tahun 2019 masyarakat Indonesia yang melakukan pengobatan sendiri (swamedikasi) untuk pengobatan modern sebesar 88,29% dan untuk pengobatan tradisional 27,71% [5].

Di Kabupaten Pemalang terdapat 124 apotek yang tersebar keseluruh kecamatan. Penelitian ini dilakukan untuk melihat atau mengetahui seberapa puas pelanggan yang melakukan swamedikasi di apotek yang tersebar di Kabupaten pemalang.

2. METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif dengan teknik yang digunakan yaitu *consecutive sampling*. Data yang akan di peroleh diukur dengan instrumen berupa kuisisioner. Item pertanyaan pada kuisisioner berisi 21 pertanyaan dengan pilihan jawaban 1-5 yang disusun untuk mengetahui seberapa puas pelanggan yang berkunjung ke apotek dan melakukan swamedikasi. Item-item pertanyaan yang disebarkan kepada responden telah lolos uji validasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung dewasa 18-59 tahun yang datang ke apotek yang berada di wilayah Kabupaten pemalang. Pengambilan sampel dilakukan dengan *non probability sampling*, dengan kriteria inklusi yaitu pengunjung pernah menggunakan obat oral untuk swamedikasi untuk penyakit ringan, pengunjung mau bekerja sama dalam penelitian ini, pengunjung mampu membaca, pengunjung tinggal di wilayah Kabupaten pemalang, umur 18-59 tahun.

Untuk mengetahui puas atau tidaknya seseorang yang melakukan swamedikasi di apotek maka di lakukan pengisian kuisisioner.

Dalam penentuan kategori kepuasan pelanggan digunakan panduan indeks kategori kepuasan pelanggan sebagai berikut [6]:

Nilai indeks	Kategori
81,00-100,00%	Sangat puas
66,00-80,99%	Puas
51,00-65,99%	Cukup
35,00-50,99%	Kurang puas
0,00-34,99%	Tidak puas

Tujuan pengisian kuisisioner ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang melakukan swamedikasi di apotek tersebut.

Data hasil pengisian kuisisioner kemudian di hitung menggunakan rumus Tingkat Capaian Responden (TCR).

Untuk menghitung tingkat capaian responden digunakan rumus sebagai berikut[7] :

$$TCR = \frac{\text{rata - rata skor}}{5} \times 100\%$$

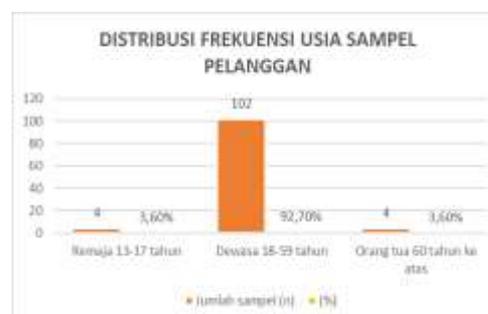
Keterangan :

TCR = Tingkat Capaian Responden

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah responden dalam penelitian ini yaitu 110 orang. Setiap responden pasti memiliki karakteristik yang berbeda-beda oleh karena itu peneliti melakukan pengelompokan dengan karakteristik responden secara terperinci berdasarkan usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan.

a. Usia



Gambar 1.1 Diagram Distribusi Frekuensi Usia Sampel Pelanggan (N=110)

Distribusi frekuensi usia sampel pelanggan dilihat pada gambar 1.1 menunjukkan bahwa pelanggan yang berkunjung ke apotek paling banyak

yaitu pada usia 18-59 tahun. Hal ini di karenakan rentang umur tersebut termasuk dalam kategori usia idealnya yang telah bekerja oleh karena itu obat bebas dan obat bebas terbatas lebih dipilih untuk melakukan pengobatan penyakit ringan yang dialami di sela-sela aktivitasnya [8].

b. Tingkat Pendidikan

Distribusi frekuensi tingkat pendidikan sampel pelanggan dilihat pada gambar 1.2 menunjukkan bahwa pelanggan yang berkunjung ke apotek paling banyak di tunjukkan pada tingkat pendidikan SMA sebanyak 57 orang. Hal ini di karenakan semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka pengetahuan yang di miliki semakin baik dan tidak mudah terpengaruh oleh iklan dan promosi obat yang dilakukan oleh beberapa pihak [9].



Gambar 1.2 Diagram Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan Sampel Pelanggan (N=110)

c. Pekerjaan



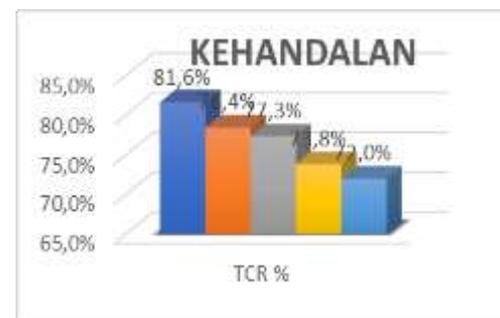
Gambar 1.3 Diagram Distribusi Frekuensi Tingkat Pekerjaan Sampel Pelanggan (N=110)

Data pada gambar 1.3 menunjukkan bahwa sebagian besar

pelanggan yang berkunjung ke apotek yaitu wiraswasta sebesar 37%. Pada data gambar 1.3 selain wiraswasta pengunjung yang paling banyak yaitu ibu rumah tangga hal lebih mengetahui kondisi dari kesehatan anggota keluarganya dan juga lebih memiliki kepekaan untuk mencari pengobatan untuk anggota keluarganya.

Pada penelitian ini kuisisioner di bagi menjadi 5 sub kategori yaitu kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), terjamin (*Assurance*), bukti fisik (*Tangible*) dan empati (*Emphaty*). Dari tiap sub tersebut akan dijabarkan sebagai berikut :

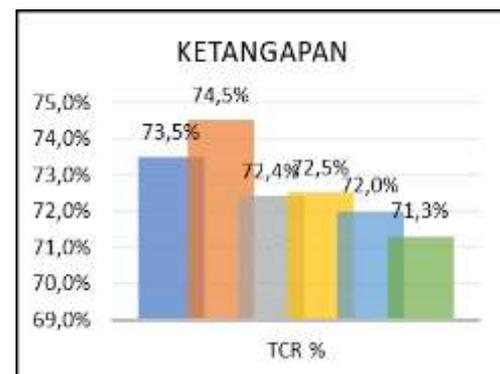
a. Kehandalan (*Reliability*)



Gambar 1.4 Diagram Kehandalan (*Reliability*)

Data pada gambar 1.4 menunjukkan hasil dari nilai tingkat capaian responden pada sub kategori kehandalan dengan nilai rata-rata yang diperoleh yaitu sebesar 76,6% yang termasuk dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas dengan kinerja atau pelayanan yang dilakukan pada apotek tersebut.

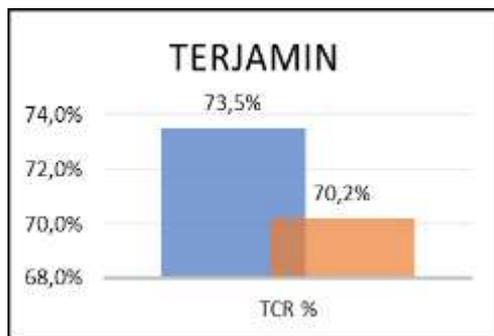
b. Ketanggapan (*Responsiveness*)



Gambar 1.5 Diagram Ketanggapan (Responsiveness)

Data pada gambar 1.5 menunjukkan hasil nilai tingkat capaian responden pada kategori ketanggapan dengan nilai tingkat capaian responden tertinggi pada kategori ini yaitu sebesar 74,5% dengan hasil nilai rata-rata yang diperoleh yaitu sebesar 72,7% yang termasuk dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan pelangga merasa puas dengan ketanggapan yang dilakukan oleh apotek tersebut dalam melayani setiap pelanggan yang berkunjung.

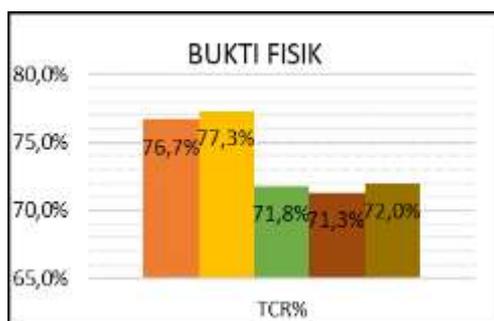
c. Terjamin (*Assurance*)



Gambar 1.6 Diagram Terjamin (Assurance)

Data pada gambar 1.6 menunjukkan hasil nilai tingkat capaian responden pada kategori terjamin dengan nilai tingkat capaian responden yang tertinggi yaitu 73,5% dengan nilai rata-rata yaitu sebesar 71,8% yang termasuk dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa terjamin dengan kualitas yang didapatkannya pada saat membeli obat di apotek.

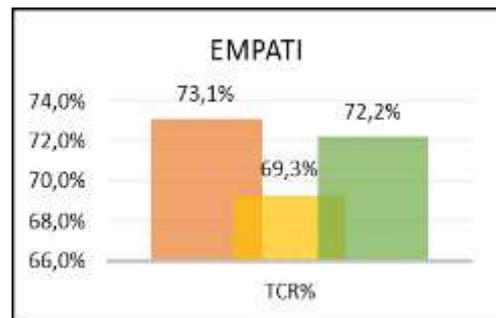
d. Bukti fisik (*Tangible*)



Gambar 1.7 Gambar Bukti Fisik (Tangible)

Data pada gambar 1.7 menunjukkan nilai tingkat capaian responden pada kategori bukti fisik yang paling tinggi yaitu 77,3%. Dengan nilai rata-rata yang diperoleh yaitu sebesar 73,8 %. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan pada apotek tersebut.

e. Empati (*Empathy*)



Gambar 1.8 Diagram Empati (Empathy)

Data pada gambar 1.8 menunjukkan hasil nilai tingkat capaian responden pada kategori empati dengan nilai tingkat capaian responden tertinggi yaitu sebesar 73,1 % dengan nilai rata-rata yaitu sebesar 73,7%. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas dengan empati yang di tunjukkan pada pelayanan yang dilakukan oleh apotek tersebut

Nilai item pertanyaan tertinggi yaitu pada kategori kehandalan yaitu sebesar 81,6% dan item pertanyaan yang memiliki nilai paling rendah yaitu pada kategori empati yaitu sebesar 69,3%. Hal ini menandakan bahwa secara umum masyarakat yang berada di wilayah Kabupaten Pemalang merasa puas dengan swamedikasi di apotek.

Nilai skor tingkat capaian responden adalah 73,6% yang berarti termasuk dalam kategori puas. Hal ini berarti menunjukkan bahwa masyarakat yang melakukan swamedikasi di apotek yang berada di wilayah Kabupaten pemalang merasa puas saat melakukan swamedikasi di apotek.

Berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat yang

melakukan pengobatan sendiri (swamedikasi) di apotek yang berada di wilayah Kabupaten Pemalang termasuk dalam kategori puas. Dengan hal ini diharapkan pola masyarakat dalam pengobatan sendiri dapat berubah ke arah yang lebih baik lagi.

Menurut Zeenot 2013 adapun beberapa faktor yang menyebabkan masyarakat lebih memilih melakukan swamedikasi yaitu diantaranya yaitu faktor sosial ekonomi, gaya hidup, faktor kemudahan memperoleh produk obat, faktor kesehatan lingkungan, faktor produk baru.[10]

4. KESIMPULAN

Didapatkan nilai tingkat capaian responden (TCR) sebesar 73,6% dengan kategori puas

REFERENSI

- [1] Departemen Kesehatan Republik Indonesia.2014. *Pelayanan Kefarmasian*. Jakarta. Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- [2] Husain Umar.2013. *manajemen riset dan perilaku konsumen*. PT.Gramedia pusat : Jakarta.
- [3] Surahman EM, Husen IR.2011. *Konsep Dasar Pelayanan Kefarmasian Berbasis Pharmaceutical Care*. Widya Padjajaran.Bandung.
- [4] Departemen kesehatan RI.2010.*Pedoman penggunaan obat bebas dan obat bebas terbatas*. Jakarta : departemen kesehatan RI.
- [5] Badan Pusat Statiistika Jakarta Pusat,2019.*Pedomanan Pendataan Pengobatan sendiri Tahun 2019*.Jakarta Pusat : Badan Pusat Statistik.
- [6] Panduan survai kepuasan konsumen PT sucofindo
- [7] Arikunto,Suharsimi,2010.*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta
- [8] Hermawati, D. 2012. Pengaruh Edukasi Terhadap Tingkat Pengetahuan dan Rasionalitas Penggunaan Obat Swamedikasi Pengunjung di Dua Apotek Kecamatan Cimanggis, Depok. *Skripsi*. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Program Studi Farmasi. UI
- [9] PAHO.2015. Drug Classification : Prescription and OTC Drug. PAHO,p. 1-2.
- [10] Zeenot, S. 2013. *Pengelolaan & Penggunaan Obat wajib Apotek*. Jogjakarta : D-Medika.