

## EVALUASI KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN SWAMEDIKASI

**Sutia, Eka Wuri Handayani\*, Tri Cahyani Widiastuti**

Universitas Muhammadiyah Gombong, Sangkalputung, Gombong, Gombong, Kebumen, Jawa Tengah 54411,  
Indonesia

\*[ekawurihanda@unimugo.ac.id](mailto:ekawurihanda@unimugo.ac.id)

### ABSTRACT

Swamedikasi merupakan suatu upaya seseorang dalam mencari pengobatan terhadap penyakit yang dideritanya yang harapannya akan mengatasi keluhan, tanpa melakukan konsultasi dengan dokter terlebih dahulu. Efek samping penggunaan obat tanpa resep dokter perlu mendapatkan perhatian khusus yang mana dapat menyebabkan medication error. Pembelian obat dapat dilakukan di apotek, melihat hal ini maka apoteker dan tenaga teknis kefarmasian memiliki tugas untuk memberikan informasi tentang pengonsumsi obat. Informasi yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan. Melihat hal ini maka pengukuran kepuasan terhadap pelayanan swamedikasi perlu dilakukan di apotek. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Rowokele dan Apotek Galenica dengan melihat lima dimensi kepuasan yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, bukti langsung, dan empati. Metode: Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif kuantitatif. Pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dan didapatkan 100 responden yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah di uji dengan hasil valid dan reliabel. Hasil: Penelitian ini menunjukkan hasil kepuasan secara keseluruhan pada 5 dimensi yaitu diperoleh Apotek Rowokele 77,90% dan Apotek Galenica 79,72% dengan kategori puas. Diskusi: Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut menggunakan analisis yang berbeda seperti Customer Satisfaction Indeks (CSI), Importance Performance Analysis (IPA).

Keywords: apotek; swamedikasi; tingkat kepuasan

### *EVALUATION OF CONSUMER SATISFACTION LEVEL OF SELF-MEDICATION SERVICES*

#### ABSTRACT

*Self-medication is an attempt by a person to seek treatment for a disease he is suffering from which he hopes will overcome complaints, without consulting a doctor first. Side effects of using drugs without a doctor's prescription require special attention which can cause medication errors. Drug purchases can be made at pharmacies. Seeing this, pharmacists and pharmacy technicians have the duty to provide information about drug consumption. Quality information can increase satisfaction. Seeing this, measuring satisfaction with self-medication services needs to be carried out in pharmacies. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction with self-medication services at Rowokele Pharmacy and Galenica Pharmacy by looking at the five dimensions of satisfaction namely reliability, responsiveness, assurance, direct evidence, and empathy. Method: This research is included in quantitative descriptive research. Sampling used purposive sampling and obtained 100 respondents who met the inclusion and exclusion criteria. The data collection tool uses a questionnaire that has been tested with valid and reliable results. Results: This study shows the results of overall satisfaction on 5 dimensions, namely Rowokele Pharmacy 77.90% and Galenica Pharmacy 79.72% in the satisfied category. Discussion: Further research needs to be carried out using different analyzes such as the Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA).*

*Keywords: pharmacy; self-medication; satisfaction level*

### PENDAHULUAN

Kesehatan saat ini merupakan faktor kunci yang diperlukan untuk perkembangan kehidupan manusia, saat ini banyak lahir sarana pelayanan kesehatan, salah satunya pelayanan kesehatan yang memegang peranan penting dalam masyarakat tersebut yaitu pelayanan di bidang

kefarmasian. Dalam pelayanannya farmasi menjadi bidang yang bertanggung jawab langsung terhadap penyediaan obat untuk pasien di rumah sakit, atau apotek jika masyarakat. Apotek termasuk dalam jenis bisnis eceran yang isinya adalah perbekalan kefarmasian seperti obat dan alat-alat kesehatan lainnya. Pelayanan yang harus diberikan oleh petugas kefarmasian menjadi titik ukur keberlangsungan bisnis tersebut. Peran ini harus dilakukan dengan penuh ketelitian karena berkaitan dengan mutu dan kualitas hidup pasien atau konsumen (Kemenkes RI, 2021).

Ada dua jenis pelayanan bidang farmasi di apotek yaitu pelayanan yang menggunakan resep dan tanpa resep. Pelayanan pembelian obat yang dilakukan tanpa memiliki resep dari dokter sering disebut dengan pelayanan swamedikasi. Swamedikasi sering dilakukan dan sering dijumpai di masyarakat yang terlihat dari apotek telah menjadi salah satu alternatif yang digunakan masyarakat untuk mengobati gejala penyakit ringan yang dirasakan. Perilaku swamedikasi biasanya digunakan masyarakat untuk mengobati penyakit ringan seperti batuk, pilek gatal-gatal, radang, cacingan, panas, diare, dan penyakit ringan lainnya (Restiyono, 2016).

Kualitas pelayanan kefarmasian di apotek harus yang dapat diukur dengan melihat kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan meminta penilaian dari para konsumen. Terdapat instrument yang dapat dimanfaatkan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan konsumen. Penilaian dapat dilihat dari 5 dimensi yaitu yaitu kehandalan pelayanan, daya tanggap pelayanan kefarmasian dalam merespon atau menerima maksud dari pembeli, jaminan, bukti langsung dan empati (Mulyawan, 2016). Melihat latar belakang yang ada maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Rowokele dan Apotek Galenica, Kabupaten Kebumen berdasarkan lima dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti langsung (*tangibles*), empati (*emphaty*).

## **METODE**

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di dua apotek yaitu Apotek Rowokele dan Apotek Galenica, Kabupaten Kebumen. Penelitian ini dilakukan pada bulan April-Mei 2023. Populasi dalam penelitian ini seluruh konsumen yang datang membeli obat untuk melakukan swamedikasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* atau sampel ditentukan berdasarkan kriteria khusus termasuk dalam kriteria inklusi dan eksklusi. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Hasil uji validitas kuesioner menunjukkan bahwa hasil koefisien korelasi bukti langsung berada pada nilai 0,279 sampai 0,498. Pada variabel keandalan dengan nilai antara 0,503 sampai 0,581. Variabel daya tanggap dengan nilai antara 0,276 sampai 0,607. Pada variabel empati berkisar antara 0,299 sampai 0,489. Terakhir pada variabel jaminan berkisar antara 0,280 sampai 0,478. Pada hasil uji validitas variabel kepuasan berada pada nilai antara 0,313 sampai 0,465. Hasil menunjukkan nilai korelasi diatas 0,2 sehingga keseluruhan indikator yang digunakan dinyatakan valid. Hasil reliabilitas menunjukkan nilai keseluruhan instrumen diatas 0,1448 maka seluruh instrument layak digunakan untuk mengumpulkan data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik sampel Penelitian

Tabel 1  
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kategori	Data sosiodemografi	
	Apotek Galenica (%)	Apotek Rowokele (%)
Jenis kelamin		
a. Laki-laki	27	32
b. Perempuan	73	68
Usia		
a. 18-25	36	30
b. 26-35	29	25
c. 36-45	19	27
d. 46-55	16	18
Pekerjaan		
a. PNS	5	2
b. Wirausaha	15	24
c. Lain-lain	36	29
d. Pelajar/ mahasiswa	3	5
e. IRT	41	40

Tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas responden yang datang berkunjung di Apotek Galenica didominasi oleh responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 73% begitu juga di Apotek Rowokele sebesar 68%. Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen menyatakan jumlah populasi di wilayahnya mayoritas adalah perempuan, hal ini dapat dikaitkan sejalan dengan penelitian ini yaitu yang mana jumlah jenis kelamin perempuan lebih banyak melakukan pembelian diapotek dibandingkan dengan jenis kelamin laki-laki (BPS, 2022) Mayoritas responden yang datang berkunjung paling banyak pada rentang usia muda, dengan jumlah rata-rata persentase untuk apotek galenica 36% dan Apotek Rowokele sebesar 30%, untuk persentase pengunjung terendah yaitu pada rentang usia 46-55 tahun. Dapat disimpulkan bahwa kemungkinan konsumen yang melakukan swamedikasi cenderung pada usia 18-28 tahun yang mana pada usia ini tergolong pada usia dewasa muda. Pada usia ini mereka sudah dapat mulai bertanggung jawab untuk menentukan pilihan terhadap dirinya sendiri. Begitu juga ketika mereka ingin mendapatkan pengobatan yang tepat terkait penyakit ringan yang dialaminya atau dideritanya (Putra *et al.*, 2020).

Mayoritas konsumen yang berkunjung untuk melakukan swamedikasi dengan persentase tertinggi yaitu pada ibu rumah tangga yaitu untuk Apotek Galenica sebesar 41% dan untuk Apotek Rowokele sebesar 40%, sedangkan presentase terendah ada pada jenis pekerjaan PNS. Melihat hasil yang ada nampak swamedikasi banyak dilakukan oleh ibu rumah tangga, kemungkinan hal ini terjadi dikarenakan ibu rumah tangga dianggap lebih memahami masalah atau kondisi kesehatan anggota keluarganya. Ibu rumah tangga memiliki kepekaan yang lebih besar dalam melakukan pencarian pengobatan. Selain itu ibu rumah tangga ada yang merasa tidak memiliki penghasilan tetap sehingga dengan melakukan swamedikasi dapat mengurangi pengeluaran jika dibandingkan berobat ke dokter (Hilda suherman, 2018) Pada tabel 1 juga menunjukkan bahwa responden yang datang berkunjung untuk melakukan swamedikasi mayoritas pendidikan terakhirnya SMA dengan persentase untuk apotek galenica sebanyak 50% dan apotek rowokele sebanyak 40% dan persentase terendah yaitu dengan tingkat pendidikan perguruan tinggi. Menurut studi yang dilakukan oleh Khusnul *et al.* (2022) jika seseorang atau masyarakat masuk dalam kategori memiliki pendidikan yang cenderung rendah terhadap swamedikasi maka akan lebih memilih berobat ke dokter. Berbeda

dengan semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang atau masyarakat maka akan terjadi kemungkinan semakin baik pengetahuan masyarakat tentang dan dalam swamedikasi maka mereka akan lebih cenderung melakukan swamedikasi terlebih dahulu bahkan mencari informasi tentang obat yang digunakan tanpa melakukan konsultasi terlebih dahulu dengan dokter.

Tabel 2.  
Persentase Tingkat Kepuasan pelayanan Swamedikasi berdasarkan 5 Dimensi Apotek Galenica

Indikator Tingkat Kepuasan	%	Keterangan
Kehandalan	79,75	Puas
Ketanggapan	80	Puas
Jaminan	81,25	Sangat Puas
Bukti langsung	77,75	Puas
Empati	79,87	Puas
Rata-rata Tingkat Kepuasan	79,72	Puas

Hasil persentase tingkat kepuasan terhadap pelayanan swamedikasi pada dimensi kehandalan didapatkan hasil penelitian dimensi kehandalan petugas kefarmasian telah mampu memberikan pelayanan kefarmasian yang tepat sasaran atau sesuai yang diharapkan konsumen. Kriteria tingkat kepuasan terhadap pelayanan swamedikasi yang diberikan yaitu dengan presentase Apotek Galenica 79,75% dengan kategori puas dan Apotek Rowokele 82,66% yang artinya Sangat puas. Hasil dalam penelitian ini telah menunjukkan kenaikan hasil kepuasan dari penelitian yang dilakukan oleh Nisa' *et al.*, (2021) yang meneliti tentang tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Ganesha Farma, Kabupaten Lamongan yang mana hasil didapatkan kepuasan sebanyak 70,8% namun masih sama-sama dalam kategori puas saja. Apoteker dituntut untuk memberikan informasi yang rinci ketika ada pembeli yang akan bertransaksi mulai dari informasi nama obat, kandungan, dosis, maupun efek sampingnya. Informasi harus diberikan dengan jelas dan mudah dimengerti. Hal ini dikarenakan kephahaman konsumen terhadap informasi obat akan mempengaruhi kepatuhan, keteraturan serta keberhasilan konsumen dalam menjalankan pengobatan.

Pada dimensi Ketanggapan (*responsiveness*) menunjukkan hasil persentase keseluruhan pada dimensi ketanggapan di ke-2 apotek yaitu mendapatkan hasil rata-rata persentase Apotek Galenica 80% dan Apotek Rowokele 75,87% dengan kategori puas. Menurut Kemenkes RI, (2016) dalam standar pelayanan kefarmasian di apotek terdiri dari dimulainya penyiapan sediaan atau obat, penyerahan obat, dan pio. PIO atau pelayanan informasi obat di Apotek dimulai dari menjawab pertanyaan baik lisan maupun tulisan, melakukan kegiatan promosi seperti membuat dan menyebarkan buletin/ brosur/ leaflet, pemberdayaan masyarakat (penyuluhan), memberikan informasi dan edukasi kepada pasien, serta memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada mahasiswa farmasi yang praktek. Apabila petugas memberikan pelayanan dengan cepat maka konsumen tidak terlalu lama menunggu yang dapat menyebabkan bosan.

Hasil dimensi jaminan (*assurance*) dari penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil untuk ke-2 apotek yaitu Apotek Galenica 81,25% kategori sangat puas dan Apotek Rowokele 77,66% dengan kategori puas. Dari hasil yang didapatkan dapat disimpulkan bahwa petugas apotek mempunyai pengetahuan dan ketrampilan yang baik, petugas dalam memberikan pelayanan mengenai informasi obat mudah di mengerti oleh pengunjung. Memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang baik dalam memberikan informasi obat juga sangat membantu petugas dalam meyakinkan pasien dalam setiap memberikan informasi obat,

karena dengan pengetahuan yang luas petugas dapat menyampaikan informasi dengan penuh percaya diri sehingga dapat menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pasien dengan baik sehingga mampu menciptakan rasa percaya diri pasien terhadap petugas (Mizanni, 2015).

Hasil rata-rata dimensi bukti langsung (*tangibles*) menunjukkan responden merasa puas dibuktikan dengan hasil yang diperoleh yaitu untuk apotek galenica 77,75% dan apotek rowokele sebesar 77,58%. Hal ini sedikit lebih baik dari penelitian yang dilakukan oleh Kamalia, (2018) menyatakan dimensi bukti langsung 64,4% dengan kategori puas. Adanya ketersediaan fasilitas yang menunjang dan sesuai dengan kebutuhan pasien, tampilan dari petugas yang menyakinkan, tidak adanya perbedaan dalam pemberian pelayanan serta lingkungan yang nyaman dan bersih membuat konsumen merasa nyaman dalam menerima pelayanan sehingga kebutuhan mereka dapat terpenuhi yang pada akhirnya menimbulkan kepuasan pada pasien. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada dimensi empati (*Emphaty*) rata-rata hasil yang diperoleh yaitu Apotek Galenica 79,87% dan Apotek Rowokele sebesar 75,75%. Dilihat dari data yang dihasilkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan swamedikasi di ke-2 apotek dikategorikan puas. Empati disini merupakan kepedulian moral dan jiwa sosial, pasien merasa puas dalam hal empati karena petugas farmasi melayani dengan sungguh-sungguh dan peduli terhadap keluhan pasien. Kepedulian dari para pemberi pelayanan kesehatan sangat berpengaruh besar dengan tingkat kepuasan pasien.

## SIMPULAN

Hasil penelitian yang dilakukan Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Galenica di dapatkan hasil rata-rata berdasarkan 5 dimensi yaitu 79,72% dengan kategori puas, sedangkan untuk Apotek Rowokele diperoleh hasil rata-rata berdasarkan 5 dimensi sebesar 77,90% dikategorikan puas.

## DAFTAR PUSTAKA

- BPS. (2022). Kabupaten Kebumen dalam Angka 2022 (p. 292). <https://kebumenkab.bps.go.id/publication/2022/02/25/45f0e04080752d19b94a4884/kabupaten-kebumen-dalam-angka-2022.html>
- Hilda suherman, D. F. (2018). Pengaruh faktor usia, jenis kelamin, dan Pengetahuan terhadap swamedikasi obat. *Jurnal Penelitian Farmasi Indonesia*, 94–108. <https://ejournal.uhb.ac.id/index.php/VM/article/download/449/396/>
- Kamalia, H. (2018). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Swamedikasi (Obat tanpa resep) dengan Tingkat Kepuasan Konsumen di Beberapa Apotek Kota Malang. In SKRIPSI. Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya. <http://repository.ub.ac.id/167391/1/Hijratul%20Kamalia%20%282%29.pdf>
- Kemenkes RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek (pp. 390–392). Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Kemenkes RI. (2021). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 34 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Klinik. 101, Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Khusnul, D., Rinaldhi, T. M., & Mega, D. C. A. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Palopo. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6, 1401–1411. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/4064/3715>

- Mizanni, M. septi; fina ariyani; maysharah. (2015). Gambaran Tenaga Kefarmasian dalam Memberikan Informasi Kepada Pelaku Swamedikasi. *Jurnal Sains & Farmasi Klinis* 2(1), 47–53. <http://jsfk.ffarmasi.unand.ac.id/index.php/jsfk/article/view/46>
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik* (Vol. 4, Issue 1). Bandung: Unpad Press
- Nisa', Z., Sugihantoro, H., Syahrir, A., & Wijaya, D. (2021). Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan. *Journal of Islamic Pharmacy*, 6(1), 52–65. <https://doi.org/10.18860/jip.v6i1.11273>
- Putra, O. N., Kresnamurti, A., & Yunita, A. (2020). Tingkat kepuasan pasien swamedikasi terhadap pelayanan informasi obat di apotek Pesisir Surabaya Timur. *Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 18(2), 143–149. <http://jifi.farmasi.univpancasila.ac.id/index.php/jifi/article/download/727/535>
- Restiyono, A. (2016). Analisis Faktor yang Berpengaruh dalam Swamedikasi Antibiotik pada Ibu Rumah Tangga di Kelurahan Kajen Kabupaten Pekalongan. *Jurnal Promosi Kesehatan Indonesia* 11(1), 14–27. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jpki/article/view/18982>