

Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Swamedikasi di Apotek Kabupaten Nunukan

Analysis of Customer Satisfaction on the Quality of Swamedication Services in Pharmacies in Nunukan District

Anggi Setiawati*, Deasy Nur Chairin Hanifa

Program Studi Farmasi, Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia

*Email Korespondensi: Anggisetiawati4122001@gmail.com

Abstrak

Banyaknya Apotek sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan di sekitar kita memberikan kemudahan untuk memilih Apotek mana yang memberikan pelayanan yang berkualitas, tersedianya pelayanan yang berkualitas akan mendatangkan kepuasan bagi konsumen, kepuasan konsumen didapat jika pengalamannya terhadap suatu pelayanan sebanding atau melebihi harapan. Salah satu pelayanan kesehatan yang banyak terjadi di Apotek adalah swamedikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan swamedikasi di Apotek Kabupaten Nunukan. Penelitian ini dilakukan dengan jenis penelitian deskriptif dan metode *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui pengisian kuesioner, sampel diperoleh dengan melibatkan 100 responden yang melakukan swamedikasi di Apotek yang ada di Kabupaten Nunukan pada bulan Agustus 2022. Data yang diperoleh diolah dengan menggunakan program Microsoft Excel kemudian dianalisis dengan membandingkan kenyataan dirasakan dan layanan yang diharapkan konsumen dalam diagram kartesius yang terdiri atas 4 bagian yaitu kuadran 1 prioritas utama, kuadran 2 pertahankan prestasi, kuadran 3 prioritas rendah dan kuadran 4 berlebihan. Berdasarkan hasil penelitian keseluruhan kepuasan konsumen terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Kabupaten Nunukan adalah rata-rata menjawab puas dengan rata-rata nilai kenyataan dirasakan (4.43) dan rata-rata nilai layanan yang diharapkan (4.39) sehingga kesimpulannya yaitu nilai kenyataan sebanding dengan apa yang diharapkan konsumen.

Kata Kunci: Apotek, Kabupaten Nunukan, swamedikasi, kualitas pelayanan

Abstract

The number of pharmacies as one of the health care facilities around us makes it easy to choose pharmacies that provide quality services, the availability of quality services brings satisfaction to consumers, and consumer satisfaction is obtained if their experience with a service is comparable to or exceeds expectations. This study aims to describe the level of consumer satisfaction with the quality of self-medication services at the Nunukan Regency Pharmacy. This research was conducted with descriptive research and a purposive sampling method. Data were collected by filling out questionnaires, samples were obtained by involving 100 respondents at pharmacies in Nunukan Regency in August 2022. The data obtained were processed in Microsoft Excel and then analyzed by comparing the perceived reality and the services expected by consumers in the Cartesian diagram that consists of 4 parts, namely quadrant 1 top priority, quadrant 2 achievements, quadrant 3 low priority, and quadrant 4 excessive. Based on the results of the research, overall consumer satisfaction with self-medication services at the Nunukan Regency Pharmacy is the average answer is satisfied with the average perceived reality value (4.43) and the expected service value average (4.39) so the conclusion is that the real value is comparable to what consumers expect.

Keywords: Pharmacy, Nunukan Regency, self-medication, service quality

DOI: <https://doi.org/10.25026/jsk.v4iSE-1.1688>

1 Pendahuluan

Apotek merupakan pelayanan kesehatan yang membantu tercapainya derajat kesehatan yang terbaik bagi masyarakat, serta menjadi tempat pengabdian dan praktek profesional bagi apoteker dalam melaksanakan pekerjaan kefarmasiannya [1]. Banyaknya apotek di sekitar kita memudahkan masyarakat untuk memilih apotek yang memberikan pelayanan yang berkualitas. Semakin banyaknya persaingan bisnis dari apotek membuat apotek berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan kesehatan seperti kepuasan di apotek tergantung pada kebutuhan konsumen terkait dengan kualitas pelayanan bermutu [2]. Hingga saat ini, terdapat lebih dari 30.000 apotek berlisensi di Indonesia [3].

Pengobatan sendiri atau yang lebih dikenal dengan swamedikasi merupakan pelayanan kesehatan yang paling umum di apotek dan lebih dari 60% masyarakat melakukan pengobatan sendiri. Hasil survei kesehatan dasar tahun 2013 yang dipaparkan oleh Harahap menunjukkan bahwa 35,2% masyarakat Indonesia menyimpan obat-obatan di rumah, baik yang diperoleh dengan resep atau dibeli secara gratis [4]. Swamedikasi

mengacu pada upaya masyarakat untuk mengobati sendiri, biasanya untuk penyakit ringan yang dialami masyarakat, seperti demam, nyeri, pusing, batuk, flu, diare dan maag [5]. Obat yang digunakan dalam swamedikasi adalah obat *over the counter* yang terdiri atas obat bebas dan obat bebas terbatas [6]. Swamedikasi banyak dipilih oleh masyarakat untuk meringankan atau menyembuhkan kondisi kesehatan ringan atau untuk meningkatkan akses pengobatan [7].

Kepuasan konsumen sangat berkesinambungan dengan kualitas pelayanan, karena kualitas pelayanan yang sangat memuaskan dapat berdampak positif bagi apotek [8]. Layanan kesehatan yang baik akan memberikan pertimbangan bagi pasien untuk menilai fasilitas kesehatan dan kembali ke fasilitas kesehatan sama jika membutuhkan layanan Kesehatan [9]. Indikator yang bisa digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan kesehatan adalah melakukan pengukuran layanan kepuasan pelanggan jasa pelayanan kesehatan [10]. Menurut Kotler Ada lima dimensi kualitas layanan yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen. Dimensi ini dikenal sebagai model SERVQUAL (Service Quality) melalui metode penelitian evaluasi kepuasan total untuk jasa.

lima dimensi SERVQUAL yang perlu diperhatikan dalam pengukuran kepuasan, yaitu: dimensi keandalan layanan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi empati (*empathy*) yaitu perhatian untuk memahami kebutuhan konsumen dan dimensi bukti fisik (*tangible*) yang dapat berupa fasilitas fisik dan peralatan [11].

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Driharsari pada tahun 2017 menunjukkan bahwa rata-rata kinerja (3,83) lebih rendah dari nilai rata-rata yang diharapkan (4,65), sehingga disimpulkan bahwa konsumen tidak puas dengan pelayanan Apotek Panjarejo [12]. Penelitian serupa dilakukan oleh Dewi pada tahun 2014 pada apotek praktik non medis di Kuta Utara, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap ukuran empati rendah karena konsumen merasa kinerja apotek masih kurang dibandingkan dengan harapan konsumen [13]. Berdasarkan kedua penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor ketidakpuasan konsumen adalah kurangnya pelayanan informasi obat dimana petugas apotek tidak memberikan penyuluhan kepada konsumen, kurangnya perhatian petugas apotek terhadap keluhan konsumen. dan kurangnya keramahan petugas apotek dalam memberikan pelayanan (*quality of service*) [13].

Kabupaten Nunukan adalah sebuah Kabupaten di Provinsi Kalimantan Utara, Indonesia. Kabupaten ini merupakan wilayah paling utara dari provinsi Kalimantan Utara, yang berbatasan langsung dengan Malaysia khususnya Negara Bagian Serawak dan Sabah. Kabupaten ini memiliki 21 kecamatan dan 8 kelurahan dengan jumlah penduduk pada tahun 2020 yaitu 199.090 jiwa [14]. Jumlah seluruh Apotek di Kabupaten Nunukan pada tahun 2021 berjumlah 13 Apotek [15].

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa masih rendahnya kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Apotek membuat peneliti tertarik untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan swamedikasi yang diberikan di Apotek yang ada di Kabupaten Nunukan. Penelitian ini akan dilakukan di Apotek Kabupaten Nunukan karena belum pernah ada penelitian terkait analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep

sebelumnya, sehingga perlu dilakukan yang tujuannya untuk mengetahui bagaimana gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanannya, sehingga kalau hasilnya konsumen belum puas maka bisa memperbaiki untuk pelayanannya lebih baik, dan apabila pelayanannya sudah puas, akan tetap bertahan dan meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga terdapat kualitas pelayanan yang lebih berkualitas. Manfaat penelitian yang diharapkan dari hasil penelitian ini ialah memberikan masukan kepada Apotek serta memberikan kualitas pelayanan yang berkualitas sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat terkait pelayanan swamedikasi khususnya di Apotek Kabupaten Nunukan.

2 Metode Penelitian

2.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan teknik *purposive sampling* dimana peneliti memilih sampel berdasarkan karakteristik tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan mampu menjawab permasalahan [16].

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang datang membeli obat ke Apotek yang ada di Apotek Kabupaten Nunukan dengan sampel konsumen yang datang ke Apotek di Kabuapten Nunukan dan melakukan swamedikasi serta telah memenuhi kriteria inklusi-eksklusi yang telah ditentukan. Jumlah apotek yang bersedia memberikan ijin dan berpartisipasi dalam penelitian ini berjumlah 5 apotek.

Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah :

- a) Konsumen yang melakukan swamedikasi.
- b) Bisa membaca dan menulis dengan baik
- c) Berumur 18-60 tahun
- d) Konsumen yang bersedia menjadi konsumen dan mengisi informed consent

Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah :

- a) Konsumen yang tidak menjawab semua pertanyaan kuesioner.
- b) Konsumen yang baru pertama kali datang ke Apotek yang akan diteliti

Perhitungan jumlah sampel minimum yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus persamaan 1 [15].

$$n = \frac{(Z\alpha/2)^2 p q}{e^2} \quad (\text{Persamaan 1})$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel minimal

p = populasi

q = 1-p

Z $\alpha/2$ = tingkat kepercayaan yang diinginkan (95 %)

e = *margin of error*

Maka, $n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,1^2}$

n = 96,04 = 96

2.3 Instrumen Penelitian

Data Penilaian kepuasan konsumen dikumpulkan menggunakan instrumen kuesioner dengan poin yang akan dinilai yaitu kenyataan dan layanan yang diharapkan pada dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kuesioner yang akan digunakan dibuat dengan model servqual yang menggunakan skala likert dan memiliki 5 kategori, yaitu :

5=Sangat Puas

4=Puas

3=Cukup Puas

2=Kurang Puas

1=Tidak Puas

Kuesioner dalam penelitian ini telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan 30 responden diluar sampel penelitian. hasil uji yang telah dilakukan menggunakan spss versi 24.0 menyatakan bahwa kuesioner yang digunakan valid dan reliabel yang dijabarkan pada tabel 1.

2.4 Teknik Analisa Data

Data yang sudah diperoleh dari pengisian kuesioner akan diolah menggunakan program Microsoft excel 2019 yang digunakan untuk mengelompokkan semua data yang ada dalam kuesioner dan SPSS versi 22.0 digunakan untuk membuat diagram kartesius *importance-*

performance analysis[17]. Pada diagram ini nilai yang dimasukkan dalam SPSS didapatkan dari rerata nilai kenyataan yang dirasakan dan rerata nilai layanan yang diharapkan, Adapun cara untuk menghitung penilaian masing-masing item pertanyaan di kuesioner digunakan rumus persamaan 2.

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad (\text{persamaan 2})$$

Keterangan : $\bar{X}$ = Rata-rata nilai kenyataan/harapan

$\sum Xi$ = Jumlah Keseluruhan Penilaian konsumen per item Pertanyaan

n = Banyaknya responden

Setelah diagram kartesius terbentuk maka akan diketahui item pertanyaan mana yang diprioritaskan untuk diperbaiki dan item pertanyaan mana yang perlu dipertahankan *performance* nya.

3 Hasil dan Pembahasan

3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil pengujian validitas kuesioner tingkat kepuasan konsumen dapat dilihat pada tabel 1. berdasarkan tabel 1 maka dapat dijelaskan bahwa semua pertanyaan pada kuesioner tingkat kepuasan konsumen didapatkan r hitung 0,384-0,796 yang lebih besar dari pada r tabel yaitu 0,361 [18] yang berarti semua item pertanyaan di kuesioner dinyatakan valid.

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan Cronbach Alpha dengan aplikasi SPSS 22. Bila nilai *Cronbach Alpha* lebih $\geq$ konstanta (0.6), maka pertanyaan *reliable*. Bila *Cronbach Alpha* < konstanta (0.6), maka pertanyaan tidak *reliable* [19]. Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas kuesioner tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian Apotek yang ada di Kabupaten Nunukan dapat dilihat pada tabel 1. Berdasarkan pada tabel 1 terlihat bahwa secara keseluruhan variabel (daya tanggap, empati, kehandalan, jaminan, dan fasilitas berwujud) memiliki nilai lebih besar dari 0,6 yang berarti semua pertanyaan dinyatakan *reliable*.

Tabel 1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Kepuasan Konsumen				
Variabel	Pertanyaan	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Status	<i>Cronbach's Alpha</i>
Daya tanggap	A	0,507	valid	0,717 (Reliabel)
	A1	0,492	valid	
	A2	0,609	valid	
Empati	B	0,470	valid	0,657 (Reliabel)
	B1	0,492	valid	
	B2	0,437	valid	
Kehandalan	C	0,569	valid	0,790 (Reliabel)
	C1	0,509	valid	
	C2	0,678	valid	
	C3	0,643	valid	
Jaminan	D	0,575	valid	0,775 (Reliabel)
	D1	0,762	valid	
	D2	0,519	valid	
Fasilitas Berwujud	E	0,638	valid	0,881 (Reliabel)
	E1	0,796	valid	
	E2	0,763	valid	
	E3	0,783	valid	
	E4	0,594	valid	

3.2 Karakteristik Responden

Tabel 2 Karakteristik Responden

Variabel	Karakteristik	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Perempuan	64	64
	Laki-laki	36	36
	Total	100	100
Usia	18-30 tahun	67	67
	31-40 tahun	15	15
	41-50 tahun	14	14
	>50 tahun dewasa	4	4
	Total	100	100
Pendidikan Terakhir	SD/MI	5	5
	SMP/MTS	6	6
	SMA/SMK/MA	49	49
	Sarjana/Diploma	40	40
	Total	100	100
Pekerjaan	Pegawai Swasta	6	6
	Pegawai Negeri	5	5
	Pelajar	18	18
	Mahasiswa/Mahasiswi	20	20
	Ibu Rumah Tangga	14	14
	Wiraswasta	27	27
	Tidak Bekerja	4	4
	Buruh	6	6
	Total	100	100
Frekuensi datang ke Apotek	2-5 kali	43	43
	5 kali	57	57
	Total	100	100

Karakteristik responden penelitian pada penelitian ini yaitu dilihat dari usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan

penghasilan serta jumlah kunjungan ke apotek. Sebanyak 100 responden terlibat dalam penelitian ini dan dilakukan pengambilan sampel secara merata diantara 5 Apotek dari total 13 Apotek yang ada di Kabupaten Nunukan, 3 diantaranya sudah tidak beroperasi lagi, dan sisanya tidak mendapatkan izin untuk melakukan penelitian.

Berdasarkan pada tabel 2 bahwa Jenis kelamin wanita memiliki persentase terbanyak sebesar 64 %, Menurut Fuaddah ia menyatakan bahwa responden perempuan lebih banyak terlibat dalam perawatan baik dirinya maupun keluarganya [20]. Kemudian, kelompok umur terbesar berada pada masa dewasa awal, yaitu responden berusia 18-30 tahun dengan persentase 67%. Hal ini sesuai dengan data Badan Pusat Statistik di Kabupaten Nunukan, dimana kelompok umur yang paling banyak ialah dewasa muda yakni umur 15-29 tahun dengan jumlah 56.213 penduduk [21].

Berdasarkan pada tabel 2 bahwa responden dengan pendidikan terakhir di SMA menjadi yang terbanyak datang di apotek dengan persentase 49 %. Hal ini sesuai dengan Badan Pusat Statistik Kabupaten Nunukan (2021), dimana penduduk Kabupaten Nunukan menurut Pendidikan tertinggi yang diselesaikan adalah SMA dengan persentase 31,47 % [22]. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang datang ke Apotek yang ada di Kabupaten Nunukan ialah responden dengan Pendidikan terakhir SMA/SMK/MA.

Berdasarkan pada tabel 2, dimana berdasarkan pekerjaan responden persentase pengunjung apotek di Kabupaten Nunukan terbanyak ialah yang berprofesi sebagai wiraswasta. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi yang menyatakan bahwa sebagian besar pasien apotek merupakan kelompok wiraswasta dengan persentase sebesar 63% [23]. Hal ini juga sesuai dengan penelitian Medisa yang menyatakan bahwa pengobatan swamedikasi dinilai lebih praktis dan tidak mengganggu aktivitas kerja, sehingga banyak pekerja yang melakukan swamedikasi [24].

Berdasarkan pada tabel 2 bahwa berdasarkan jumlah kunjungan ke apotek, mayoritas responden yang berkunjung ke apotek ialah mereka yang sudah datang ke

apotek tersebut lebih dari 5 kali, dengan persentase 57 %. Sebagian besar responden yang berkunjung ke apotek >2× per bulan mengungkapkan bahwa apotek tersebut merupakan langganan mereka dalam memenuhi kebutuhan obat mereka. Konsumen apotek yang menjadi pelanggan, sebagian besar telah memperoleh pelayanan apotek yang sesuai atau melebihi harapan yang diinginkan [24]. Konsumen apotek yang merasa senang telah memperoleh pelayanan apotek yang sesuai dengan harapan mereka akan kembali lagi ke apotek untuk membeli obat maupun konsultasi kesehatan. Hasil analisis

karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 2.

3.3 Distribusi Frekuensi Nilai Dari Responden

Adapun cara untuk menghitung penilaian permasing-masing item pertanyaan yang ada di kuesioner yaitu :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

(Persamaan 3)

Keterangan : $\bar{X}$ = Rata-rata

$\sum Xi$ = Jumlah Keseluruhan Penilaian konsumen per item pertanyaan

n = Banyaknya responden (100 orang)

Tabel 3 Nilai Rerata Kualitas Layanan Per Item

Dimensi Kualitas Pelayanan	No	Item	Rata-rata nilai kenyataan yang dirasakan	Rata-rata nilai Layanan yang diharapkan	Nilai Kualitas Pelayanan
Daya tanggap	A	Petugas memberikan solusi kepada pelanggan yang datang	4.40	4.44	-0.04
	A1	Petugas langsung melayani pasien yang datang ke Apotek	4.44	4.55	-0.11
	A2	Petugas Apotek menjawab cepat dan tanggap saat konsumen bertanya	4.50	4.48	0.02
Empati	B	Petugas memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial	4.48	4.45	0.03
	B1	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen	4.35	4.39	-0.04
	B2	Petugas selalu siap membantu	4.39	4.42	-0.03
Kehandalan	C	Obat tersedia dengan lengkap	4.39	4.32	0.07
	C1	Obat dijual dengan harga yang wajar	4.36	4.29	0.07
	C2	Kecepatan pelayanan obat	4.26	4.33	-0.07
	C3	Konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebusnya	4.48	4.36	0.12
Jaminan	D	Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum	4.58	4.37	0.21
	D1	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta	4.43	4.31	0.12
	D2	Obat yang dibeli terjamin kualitasnya	4.36	4.35	0.01
Fasilitas berwujud	E	Apotek bersih dan rapi	4.57	4.39	0.18
	E1	Petugas Apotek berpakaian bersih dan rapi	4.41	4.37	0.04
	E2	Konsumen merasa nyaman selama menunggu obat	4.36	4.40	-0.04
	E3	Apotek mudah dijangkau oleh konsumen	4.60	4.52	0.08
	E4	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat di Apotek.(penataan eksterior dan interior)	4.46	4.31	0.15

Setelah didapatkan rata-rata dari kenyataan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan lalu di dapatkan nilai kualitas pelayanan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai kualitas layanan} = X_i - Y_i$$

(Persamaan 4)

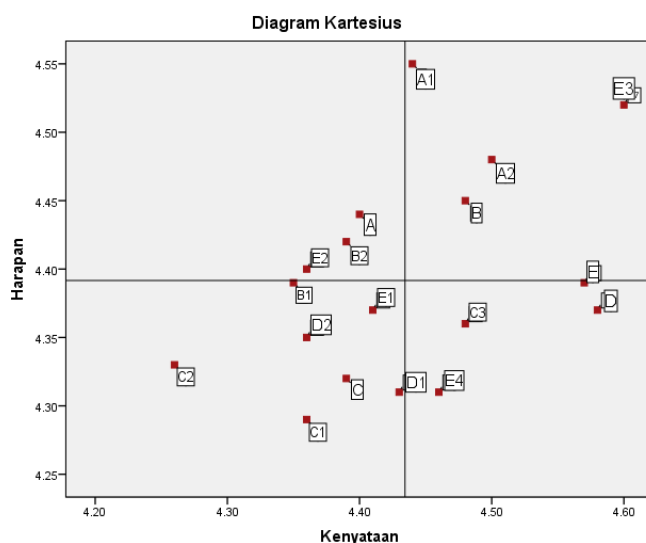
Keterangan : X_i = Rata-rata nilai kenyataan yang dirasakan

Y_i = Rata-rata nilai layanan yang diharapkan

Nilai kualitas pelayanan untuk tiap item pertanyaan dapat dilihat pada tabel 3. Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di Apotek yang ada di Kabupaten Nunukan sudah mencapai harapan responden. Hal tersebut dilihat dari nilai kualitas pelayanan yang mayoritas positif (+). Nilai kualitas positif berarti nilai pelayanan yang dirasakan diatas nilai kualitas pelayanan yang diharapkan. Nilai kualitas pelayanan yang tertinggi ialah pada item petugas melayani dengan ramah dan tersenyum, dan nilai kualitas pelayanan yang terendah ialah pada item

petugas apotek langsung melayani pasien yang datang ke Apotek.

Adapun untuk mengetahui item pertanyaan mana yang diprioritaskan untuk diperbaiki maka dilakukan analisa menggunakan diagram kartesius (diagram kuadran matrik kepuasan dan kepentingan), dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1 Diagram Kartesius Penilaian Kenyataan vs Harapan.

3.3.1 Kuadran I

Berdasarkan diagram kartesius pada gambar 1, variabel yang terdapat pada kuadran I dimana konsumen tidak puas dan ini menjadi prioritas utama untuk diperbaiki dimana tingkat harapan tinggi tetapi kenyataan rendah. Variabel yang perlu diperbaiki di kuadran I yaitu A (Petugas memberikan solusi kepada konsumen yang datang), B2 (Petugas selalu siap membantu), E2 (Konsumen merasa nyaman selama menunggu obat).

Pada variabel (A) petugas memberikan solusi kepada konsumen yang datang. Kesiapan membantu dengan keramahan petugas, dimana petugas yang ramah dalam melayani akan

membuat konsumen merasa lebih senang untuk menebus obat di Apotek tersebut. Sehingga konsumen akan datang kembali dan menjadi pelanggan yang loyal terhadap Apotek tersebut.

3.3.2 Kuadran II

Berdasarkan diagram kartesius pada gambar 1, variabel yang berada pada kuadran II dimana konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Apotek sehingga harus tetap dipertahankan. Variabel yang harus dipertahankan prestasinya adalah (A1) petugas langsung melayani konsumen yang datang ke Apotek, (A2) petugas Apotek menjawab cepat dan tanggap saat konsumen bertanya, (B) petugas memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial dan (E3) Apotek mudah dijangkau oleh konsumen.

3.3.3 Kuadran III

Berdasarkan diagram kartesius pada gambar 1, variabel yang berada pada kuadran III yaitu prioritas rendah yang dianggap kurang penting oleh konsumen, yaitu tingkat harapan rendah serta kenyataannya tinggi. adalah (B1) petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen, (C) obat tersedia dengan lengkap, (C1) obat dijual dengan harga yang wajar, (C2) kecepatan pelayanan obat, (D2) obat yang dibeli terjamin kualitasnya, (E2) konsumen merasa nyaman selama menunggu obat

3.3.4 Kuadran IV

Berdasarkan diagram kartesius pada gambar 1, variabel yang berada pada kuadran IV pelayanan yang dianggap tidak penting tetapi dijalankan dengan sangat baik di Apotek melebihi harapan konsumen, yaitu pada item pertanyaan (C3) konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang obat yang ditebusnya, (D) petugas melayani dengan ramah dan tersenyum, (E4) kelengkapan, kesiapan dan alat kebersihan di Apotek berkaitan dengan penataan eksterior dan interior.

3.4 Nilai Kualitas Pelayanan Secara Keseluruhan

Tabel 4. Nilai Kualitas Pelayanan Secara Keseluruhan

Dimensi Pelayanan	Kualitas Dirasakan	Nilai Kenyataan	Yang Diharapkan	Nilai Layanan
Seluruh dimensi	4.43			4.39

Berikut perhitungan untuk nilai kenyataan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan untuk seluruh pertanyaan :

$$\bar{X} = \frac{\text{Jumlah "nilai rata-rata dari tiap pertanyaan"}}{\text{Jumlah seluruh pertanyaan}} \quad (\text{Persamaan 5})$$

Nilai dari kenyataan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan serta nilai kualitas pelayanan secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel 4. Berdasarkan tabel 4. dapat diketahui bahwa dari penilaian kualitas pelayanan secara keseluruhan diperoleh nilai kenyataan yang dirasakan sebesar 4.43 sedangkan nilai layanan yang diharapkan sebesar 4.39 untuk nilai kualitas pelayanan yaitu sebesar 0.04, yang menunjukkan keseluruhan kualitas pelayanan sudah dapat memenuhi harapan responden. Hal ini berarti mayoritas responden sudah puas dengan kualitas pelayanan swamedikasi di Apotek yang ada di Kabupaten Nunukan.

4 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penilaian kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan swamedikasi di Apotek Kabupaten Nunukan dengan menggunakan metode servqual yang terdiri dari 5 dimensi, yaitu dimensi daya tanggap, bukti fisik, empati, jaminan, dan kehandalan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan nilai rerata yang didapatkan dari kenyataan yang dirasakan 4.43 , nilai rerata harapan 4.39 dan nilai rerata kualitas pelayanan 0,04, yang mana tingkat kepuasan konsumen mempunyai interpretasi tinggi di semua aspek dimensi yang

artinya tingkat kepuasan konsumen di Apotek yang ada di Kabupaten Nunukan sudah sangat puas.

5 Ucapan terima kasih

Ucapan terima kasih disampaikan kepada pihak Apotek yang telah memfasilitasi dan mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian ini, kepada para konsumen Apotek di Kabupaten Nunukan yang bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner.

6 Etik

Surat persetujuan kelayakan etik oleh Komite Etik Penelitian Kesehatan RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda, No : 122/KEPK-AWS/VIII/2022

7 Kontribusi Penulis

Kontribusi penulis dalam penelitian ini yaitu peneliti utama Anggi Setiawati dan peneliti pendamping Deasy Nur Chairin Hanifa.

8 Konflik Kepentingan

Tidak ada konflik kepentingan dalam penelitian ini.

9 Daftar Pustaka

- [1] Permenkes RI, 2017. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 9 Tahun 2017 Tentang Apotek. Jakarta: Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- [2] Akhmad, A. D.; Dirga; Mukarromah, S.; Adliani, N.; dan Sukrasno. 2019. Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame. *Jurnal Farmasi Malahayati*. Volume 2, No. 1
- [3] Kemenkes RI. 2021. Hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) 2021. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian RI.
- [4] Harahap, N.A., Khairunnisa, Tanuwijaya, J., 2017. Tingkat Pengetahuan Pasien dan Rasionalitas Swamedikasi di Tiga Apotek Kota Panyabungan. *Jurnal Sains Farmasi dan Klinis*, 3(2), 186-192.
- [5] 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): 15

- [6] Rikomah, S. E. 2018. "Gambaran Penggunaan Antibiotik Pada Pasien Pediatri Infeksi Saluran Pernapasan Akut (ISPA) di Klinik SINT. Carolues Bengkulu" *Jurnal Ilmiah Manuntung*, 4(1), 28-35.
- [7] Tjay T.H. dan Rahardja K., 2015, *Obat-Obat Penting Khasiat, Penggunaan dan Efek-Efek Sampingnya*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, pp. 523–531.
- [8] Tjiptono, F. 2015 . *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- [9] Hazfriani, A., Ernawaty. (2016). Indeks Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 4:2, 77-85
- [10] Moore, A.D., Hamilton, J.B., Knafl, G.J., Godley, P.A., Carpenter, W.R., Bensen, J.T., Mohler, J.L., Mishel, M. (2013). The Influence of Mistrust, Racism, Religious Participation and Access to Care on Patient Satisfaction for African American Men: The North Carolina-Lousiana Prostate Cancer Project. *Journal of The National Medical Association*, 105:1, 59-68.
- [11] Kotler, P., Keller, KL. (2009). *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 2. Edisi kedua belas. PT.Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- [12] Bertawati. 2013. Profil Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotik di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* Vol. 2 No. 2: Surabaya.
- [13] Farida, B. 2014. *Evaluasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Yogyakarta*. Vol. 4, No. 2 2014: 135-14
- [14] Badan Pusat Statistik Kabupaten Nunukan. 2021. Statistik Jumlah Penduduk Kabupaten Nunukan Tahun 2020. Nunukan: Badan Pusat Statistik Kabupaten Nunukan.
- [15] Badan Pusat Statistik Kabupaten Nunukan. 2020. Jumlah Apotek di Kabupaten Nunukan. 2020. Nunukan: Badan Pusat Statistik Kabupaten Nunukan.
- [16] Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, Edisi Pertama, Jakarta: Kencana
- [17] Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- [18] Bahem, N. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek Nur Farma. *Skripsi. Fakultas Kedokteran dan Ilmu-Ilmu Kesehatan. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. Malang*.
- [19] Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [20] Fuaddah, A. T. 2015. Description of Self-Medication Behavior in Community of Subdistrict Purbalingga, District Purbalingga. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*. Volume 3, No. 1
- [21] Badan Pusat Statistik Kabupaten Nunukan. 2020. Jumlah penduduk di Kabupaten Nunukan Menurut Kelompok Umur Tahun 2020. Nunukan: Badan Pusat Statistik Kabupaten Nunukan
- [22] Badan Pusat Statistik Kabupaten Nunukan. 2021. Statistik Pendidikan Kabupaten Nunukan Tahun 2021. Nunukan: Badan Pusat Statistik Kabupaten Nunukan.
- [23] Dewi, V. C. 2015. Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Swamedikasi Oleh Apoteker di Beberapa Apotek Wilayah Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. Volume 4, No. 2
- [24] Medisa, D. et al. (2020) 'Public knowledge of self- medication in Ngaglik subdistrict of Sleman regency', *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*, 11(3), pp. 250 256. doi: 10.20885/jkki.vol11.iss3.art6