

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN OBAT TRADISIONAL APOTEK BARENG DI KECAMATAN KLOJEN KOTA MALANG

Level of Consumer Satisfaction of Traditional Medicines in Apotek Bareng, Klojen District, Malang

Handewi Pramesti¹, Mayang Aditya Ayuning Siwi^{2*}, Rudy Mardianto³, Sri Suwarni⁴

^{1,2,3} Program Studi Diploma III Farmasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS DR. Soepraoen Kesdam V/BRW Malang, Jawa Timur, Indonesia.

⁴Program Studi S1 Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera Semarang

(adityamayang@itsk-soepraoen.ac.id)

ABSTRAK

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Kepuasan konsumen berarti bahwa kinerja suatu jasa sekurang-kurangnya sama dengan yang diharapkan atau melebihi dari apa yang diharapkan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen obat tradisional pada apotek. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif noneksperimen dengan pendekatan deskriptif, dengan populasi konsumen Apotek dan 100 sampel, dan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Tingkat kepuasan konsumen dapat diukur dengan menggunakan variabel, keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*confidence*), bukti fisik (*tangible*), dan empati (*empathy*). Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan 5 variabel pengukuran kualitas. Hasil yang diperoleh pada variabel keandalan (*reliability*) 80,07% tingkat kepuasan, ketanggapan (*responsiveness*) 80,1% tingkat kepuasan, keyakinan (*confidence*) 74,4% tingkat kepuasan, empati (*empathy*) 78,8% tingkat kepuasan dan berwujud (*tangible*) 73,88% tingkat kepuasan. Dan diperoleh rata-rata nilai kepuasan 77,45% kepuasan konsumen dari 5 variabel yang artinya konsumen merasa puas.

Kata kunci: Apotek, Konsumen, Obat Tradisional, Tingkat Kepuasan

ABSTRACT

A pharmacy is a pharmaceutical service facility where pharmaceutical practice is carried out by pharmacists. Consumer satisfaction means that the performance of a service is at least the same as expected or exceeds what is expected. This research was conducted to determine the level of satisfaction of traditional medicine consumers at pharmacies. This research uses a non-experimental quantitative method with a descriptive approach, with a population of pharmacy consumers and 100 samples, and an accidental sampling technique. The level of consumer satisfaction can be measured using variables, reliability, responsiveness, confidence, physical evidence and empathy. Satisfaction level measurement was carried out using a questionnaire and 5 quality measurement variables. The results obtained on the variable reliability 80.07% level of satisfaction, responsiveness 80.1% level of satisfaction, confidence 74.4% level of satisfaction, empathy 78.8% level of satisfaction and tangible

73.88% satisfaction level. And an average satisfaction value of 77.45% consumer satisfaction was obtained from 5 variables, which means consumers felt satisfied.

Keywords: Consumers, Pharmacy, Satisfaction Level, Traditional Medicine

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel: (diisi oleh editor jurnal)
Diterima: 16 Desember 2024
Disetujui: 26 Desember 2024
Tersedia secara online 31 Desember 2024

Alamat Korespondensi:
Nama: Mayang Aditya Ayuning Siwi
Afiliasi: ITSK RS dr Soepraoen Kesdam V/BRW
Alamat: Jl. S. Supriadi no 22, Sukun, Kota Malang
Email: adityamayang@itsk-soepraoen.ac.id

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Indonesia dikenal di seluruh dunia sebagai negara penghasil rempah-rempah yang melimpah dan bervariasi. Rempah-rempah ini digunakan untuk berbagai keperluan, mulai dari bumbu masak, bahan makanan dan minuman, obat tradisional, hingga diekspor ke negara lain (Intan Kusumaningrum & Rosmiati, 2021).

Berdasarkan Permenkes 2016 Obat tradisional merupakan ramuan yang berasal dari tumbuhan, hewan, mineral, sediaan sarian (*galenik*), atau campuran dari bahan tersebut yang telah digunakan untuk pengobatan, dan diaplikasikan sesuai dengan norma yang terdapat di masyarakat. Sistem pengobatan tradisional masih menjadi pilihan masyarakat di Indonesia. Berdasarkan riset kesehatan dasar tahun 2013 (Riskesdas) memperlihatkan 35,2% masyarakat Indonesia masih menggunakan obat tradisional. Sejumlah 49% obat

tradisional yang digunakan dalam bentuk ramuan.

Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diinginkan oleh pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi hal utama dan dijadikan sebagai indikator keunggulan daya saing perusahaan. Seiring dengan perkembangan zaman, terdapat tuntutan untuk memberikan kinerja yang baik dalam hal kualitas layanan. Setiap perusahaan berlomba-lomba untuk terus meningkatkan kualitas layanan mereka, karena reputasi yang baik di mata masyarakat bisnis dan penghargaan dari konsumen sering kali diperoleh berkat layanan yang dianggap memuaskan (Hartono, 2023).

Dari penelitian terdahulu, yaitu penelitian Rudi Hartono tahun 2023 menyatakan hasil dari kepuasan konsumen Toko Obat Andika Farma diperoleh nilai rata-rata yaitu 3,99. Menurut sebaran kelasnya, nilai ini termasuk ditengah-tengah sebaran antara 3,41 dan 4.20 yang

artinya baik. Hal ini dapat disimpulkan bahwa konsumen Toko Obat Andika Farma telah mendapatkan kepuasan yang baik dari Toko Obat Andika Farma Bengkulu. Pernyataan tertinggi untuk faktor pelayanan dari Toko Obat andika Farma adalah pada pernyataan karyawan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pelanggan” dengan nilai rata-rata sebesar 4,30 pada kriteria penilain sangat baik (Hartono, 2023).

Dari pernyataan latar belakang diatas maka, penelitian ini bertujuan guna mengetahui tingkat kepuasan konsumen Apotek Bareng di Kecamatan Klojen Kota Malang. Peneliti memilih Apotek Bareng karena Apotek ini sudah cukup lama berdirinya, dan Apotek Bareng cukup ramai pengunjung dan konsumen..

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif noneksperimen dengan pendekatan deskriptif. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah konsumen yang pernah membeli obat tradisional di Apotek Bareng di Kecamatan Klojen Kota Malang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental sampling* karena peneliti langsung mengumpulkan data dari unit sampling yang ditemui. Penelitian ini dilakukan pada

bulan Desember 2023 – Januari 2024 di Apotek Bareng di Kecamatan Klojen.

Pengambilan data yang digunakan untuk penelitian ini menggunakan kuesioner pernyataan yang disebarikan kepada responden dan kemudian data yang sudah terkumpul diolah dan dianalisa.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden (n)	Persentase (%)
Pria	42	42
Wanita	58	58
Total	100	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas pasien dan konsumen yang datang Apotek Bareng adalah konsumen berjenis kelamin wanita. Dengan jumlah konsumen wanita sebanyak 58 orang atau 58%.

Karakteristik Responden Menurut Usia

Tabel 2. Karakteristik Responden Menurut Usia

Umur Responden Tahun	Jumlah Responden (n)	Persentase (%)
17 – 24	20	20
25 – 34	24	24
35 – 49	31	31
50 – 64	19	19
< 64 T	6	6
Total	100	100

Berdasarkan Tabel 2. Diketahui bahwa responden paling banyak berusia 25-34 tahun.

Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Tabel 3. Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Jumlah Responden (n)	Persentase %
SD	6	6
SMP	13	13
SMA	58	58
Diploma/Sarjana	23	23
Total	100	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas pasien dan konsumen yang datang Apotek Bareng adalah lulusan pendidikan SMA/SMK sederajat yaitu 58 orang atau 58%.

Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

Tabel 4. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden (n)	Persentase (%)
Pelajar / Mahasiswa	17	17
Pegawai Negeri	6	6
Pegawai Swasta	46	46
Buruh	3	3
Pedagang	7	7

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa pasien atau konsumen Apotek Bareng Malang terbanyak adalah pegawai swasta sebanyak 46 orang atau sebesar 46%.

Data Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 5. Data Tingkat Kepuasan Pasien

Variabel	Nilai maksi mum	Nilai mini mum	Mean	%	% rata-rata
Keandalan	15	9	12,01	80,07	77,45
Daya Tanggap	10	6	8,01	80,1	
Keyakinan	15	8	11,16	74,4	
Empati	10	6	7,88	78,8	
Berwujud	25	12	18,47	73,88	

PEMBAHASAN

Pada Tabel 1, terlihat bahwa jumlah wanita lebih banyak dibandingkan pria. Hal ini disebabkan oleh kecenderungan wanita yang lebih aktif dalam memenuhi kebutuhan, termasuk pembelian obat-obatan yang merupakan kebutuhan penting (Hartono, 2023). Penelitian serupa juga menunjukkan bahwa wanita lebih sering membeli obat-obatan, seperti yang ditemukan dalam penelitian oleh Hartono (2023).

Tabel 2 menunjukkan data yang diperoleh umur pasien dan konsumen pada Apotek Bareng yang melakukan pembelian obat-obatan tradisional didominasi oleh yang berumur antara 35-49 karena pada penelitian ini didominasi oleh responden yang berusia 35-49 tahun. Namun tidak jauh berbeda dengan responden yang berusia 25-34 tahun yaitu 24 responden atau 24%. Penelitian ini berbeda dengan penelitian Hartono tahun 2023, yang menunjukkan umur paling banyak menggunakan obat-obatan yaitu 25-35 tahun saja yaitu sebesar 15 responden atau 38% responden.

Pada tabel 3. menunjukkan sebagian besar responden adalah termasuk warga berpendidikan menengah, sehingga pengetahuan masyarakat mengenai obat tradisional kemungkinan tergolong cukup hingga baik. Hasil penelitian yang

diperoleh sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari dan kawan-kawan yang memperoleh terbanyak 91 responden atau 51,5% responden adalah berpendidikan SMA/SMK (Wulandari et al., 2021).

Dapat dilihat pada Tabel 4. diperoleh data paling banyak yang menggunakan obat-obatan tradisional yaitu responden dengan pekerjaan pegawai swasta sebanyak 46 responden. Penelitian dari Intan 2021 juga tidak berbeda dengan penelitian ini, karena paling banyak yang menggunakan obat-obatan tradisional juga dari kalangan pegawai swasta, namun paling sedikit yang menggunakan obat-obatan tradisional adalah dari kalangan pegawai negeri (Intan Kusumaningrum & Rosmiati, 2021).

Diperoleh hasil dari data penelitian pada Tabel 5. tingkat kepuasan pasien dan konsumen terhadap keandalan atau *Reliability* pada Apotek Bareng diperoleh nilai presentase sebesar 80,07% yang artinya pasien dan konsumen Apotek Bareng merasa puas dalam keandalan pelayanan produk obat tradisional di Apotek Bareng karena karyawan Apotek selalu memberikan obat sesuai dengan kebutuhan secara cekatan dan melayani dengan sikap meyakinkan kepada pasien dan konsumen Apotek, sehingga pasien dan konsumen Apotek merasa yakin dan nyaman membeli obat di Apotek Bareng.

Pada variabel ini diperoleh tingkat kepuasan yang sama dengan penelitian Hartono 2023 (Hartono, 2023)

Tingkat kepuasan dari penelitian ini pada variabel Daya Tanggap atau *Responsiveness* diperoleh nilai presentase sebesar 80,1% yang artinya adalah puas karena karyawan selalu bersedia menanggapi keluhan serta selalu cepat tanggap dalam melayani keluhan dari pasien dan konsumen. Hal ini tidak beda dengan penelitian Hartono, pada variabel Daya Tanggap atau *Responsiveness* hasil data yang diperoleh juga menunjukkan bahwa responden baik atau puas (Hartono, 2023).

Tingkat kepuasan konsumen terhadap Keyakinan atau *Confidence* yang diperoleh penelitian ini yaitu sebesar 74,4% yang artinya puas karena karyawan Apotek Bareng selalu menerima, melayani dan melakukan komunikasi kepada pasien dan konsumen dengan baik, serta pasien dan konsumen Apotek tidak pernah diberikan obat yang tidak sesuai dengan keluhan mereka. Dapat dilihat dari penelitian Hartono 2023 pada variabel yang sama diperoleh data baik atau puas (Hartono, 2023).

Tingkat kepuasan konsumen terhadap Empati atau *empathy* memperoleh data tingkat kepuasan pasien dan konsumen sebesar 78,8% yang artinya puas karena semua pasien dan konsumen mendapat

pelayanan yang baik tanpa memandang status sosial pasien dan konsumen yang sedang membeli obat, serta karyawan bersedia memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti kepada setiap pasien. Data ini tidak sama dengan penelitian Hartono 2023 yang menunjukkan kepuasan responden sangat baik atau sangat puas (Hartono, 2023).

Tingkat kepuasan konsumen terhadap Bukti Fisik atau *Tangible* diperoleh nilai presentase 73,88% yang artinya puas karena pasien mendapat fasilitas ruang tunggu yang nyaman dan bersih, karyawan yang berpenampilan rapi serta diberikannya jaminan obat yang tidak kadaluarsa, hanya saja lahan parkir Apotek Bareng tidak begitu luas dan cukup susah untuk parkir kendaraan roda empat. Hasil dari penelitian ini sama dengan penelitian Hartono 2023 yang menunjukkan baik atau puas pada variabel yang sama (Hartono, 2023).

Dari data dan perhitungan per variabel diatas, 5 variabel yang terdiri dari keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan bukti fisik yaitu didapatkan hasil akhir/rata-rata dari semua variabel diperoleh nilai 77,45% tingkat kepuasan responden yang artinya nilai tersebut masuk dalam kategori presentase penilaian antara 61% - 80% yaitu responden Apotek Bareng merasa puas.

KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa pada variabel Keandalan/*Reliability* yaitu diperoleh nilai persen 80,07% yang artinya puas. Variabel ke dua yaitu Daya Tanggap/*Responsiveness* yaitu 80,1% yang artinya puas. Untuk variabel ke tiga Keyakinan/*Confidence* dan ke empat Empati/*Empathy* masing-masing yaitu 74,4% dan 78,8% yang artinya puas, serta. Pada variabel terakhir Berwujud/*Tangible* yaitu diperoleh 73,88% yang artinya puas. Hasil akhir dari semua variabel diperoleh rata-rata nilai 77,45% tingkat kepuasan responden Apotek Bareng yang artinya puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Afnina, A., & Hastuti, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 21–30.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.
- Fitri, S., Nasution, Z., & Simanjuntak, D. (2022). Pengaruh Harga, Produk dan Promosi terhadap Keputusan

- Pembelian di Toko khanza Aeknabara. *Remik*, 6(3), 408–417.
- Hartono, R. (2023). *Pelayanan dengan kepuasan konsumen pada toko obat andika farma bengkulu*. 2(1), 7–16.
- Intan Kusumaningrum, M., & Rosmiati, M. (2021). Profil Penggunaan Obat Tradisional di Apotek Sumber Waras. *Jurnal Sosial Sains*, 1(11), 1454–1463.
<https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v1i11.257>
- Jufrizen, J., & Sitorus, T. S. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Edukasi Sosial Dan Humaniora*, 1(1), 841–856.
- Krisnawati, S. N. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU No. 64.751.15 Samarinda. *E Journal Administrasi Bisnis*, 4(1), 222–236.
- Meidatuzzahra, D. (2019). Penerapan Accidental Sampling Untuk Mengetahui Prevalensi Akseptor Kontrasepsi Suntikan Terhadap Siklus Menstruasi. *Avesina*, 13(1), 9.
<https://e-journal.unizar.ac.id/index.php/avesina/article/download/124/100>
- Miftahul, H. (n.d.). *Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan spss*. 18210047.
- Ninzar, K. (2018). *Jurnal Mitra Pendidikan (JMP Online)*. 2(8), 738–749.
- Nurdiani, N. (2014). Teknik Sampling Snowball dalam Penelitian Lapangan. *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, 5(2), 1110.
- Pramuaji, K., & Loekmono, L. (2018). Uji Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur Penelitian: Questionnaire Empathy. *Jurnal Ilmiah Bimbingan Konseling Undiksha*, 9(2), 74–78.
- Pratiwi, N. W. E. S. (2018). Kemampuan Siswa Kelas VIII B SMP Negeri 1 Torue dalam Menulis Teks Berita. *Jurnal Bahasa Dan Sastra*, 3(4), 10.
- Prihartini, N., Yuniar, Y., Susyanty, A. L., & Raharni, R. (2020). Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia. *Jurnal Kefarmasian*