

Jurnal Pharmascience, Vol. 10, No.2, Oktober 2023, hal: 223-234

ISSN-Print. 2355 – 5386

ISSN-Online. 2460-9560

<https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/pharmascience>

Research Article

Swamedikasi di Apotek MK: Studi Kepuasan Konsumen

Estu Varesya Maulina, Diah Ratnasari, Norainny Yunitasari*

Program Studi D3 Farmasi, Fakultas Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Gresik,
Gresik, Indonesia

Email: yunitasari060688@umg.ac.id

ABSTRAK

Pada pelayanan swamedikasi, Apotek MK sebagai tempat pelayanan kefarmasian harus benar-benar memberikan pelayanan yang maksimal atas kebutuhan dan keluhan yang dirasakan pasien demi mewujudkan kesembuhan pasien. Kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepercayaan dan loyalitas pasien kepada apotek tersebut. Dalam rangka untuk menjaga kualitas pelayanan di Apotek MK, perlu dilakukannya penelitian terkait kepuasan konsumen, khususnya mengenai pelayanan swamedikasi. Metode penelitian yang digunakan adalah survei, dengan analisis data yaitu deskriptif kuantitatif. Data penelitian berupa data primer dari hasil penyebaran kuesioner kepada konsumen di Apotek MK. *Purposive sampling* dipilih sebagai teknik dalam penentuan sampel. Berdasarkan studi yang sudah dilakukan dapat disimpulkan bahwa dari dimensi kehandalan dikategorikan sangat puas (85,56%), dimensi ketanggapan dikategorikan sangat puas (83,28%), dimensi jaminan dikategorikan sangat puas (77,42%), dimensi empati dikategorikan sangat puas (80,44%) dan dimensi bukti fisik dikategorikan sangat puas (82,17%). Rerata dari kepuasan konsumen terhadap kelima dimensi tersebut adalah sebesar (81,77%) atau dikategorikan sangat puas terhadap swamedikasi di Apotek MK. Hal ini didukung oleh data lain terkait loyalitas konsumen yaitu mayoritas kunjungan konsumen swamedikasi di Apotek MK adalah antara 2 sampai 3 kali dan disusul lebih dari 3 kali.

Kata Kunci: Survei Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Pelayanan Non-resep, Metode *Servqual*, *Purposive Sampling*

ABSTRACT

In self-medication services, MK Pharmacy as a place for pharmaceutical services must really provide maximum service for the needs and complaints felt by patients in order to realize their recovery. The quality of service will affect the trust and loyalty of patients to the pharmacy. To maintain the quality of service at the MK Pharmacy, it is necessary to conduct research related to consumer satisfaction, especially regarding self-medication services. The research method used is survey, with data analysis that is descriptive

quantitative. Research data in the form of primary data from the results of distributing questionnaires to consumers at MK Pharmacy. Purposive sampling was chosen as a technique in determining the sample. Based on the studies that have been done, it can be concluded that the reliability dimension is categorized as very satisfied (85,56%), the responsiveness dimension is categorized as very satisfied (83,28%), the assurance dimension is categorized as very satisfied (77,42%), the empathy dimension is categorized as very satisfied (80,44%), and the dimension of physical evidence is categorized as very satisfied (82,17%). The mean of consumer satisfaction with the five dimensions is (81,77%) or categorized as very satisfied with self-medication at the MK Pharmacy. This is supported by other data related to consumer loyalty, namely the majority of self-medication consumer visits at the MK Pharmacy are between 2 to 3 times, followed by more than 3 times.

Keywords: *Satisfaction Survey, Pharmacy Service, Non-prescription Service, Servqual Method, Purposive Sampling*

I. PENDAHULUAN

Salah satu upaya pemerintah dalam memajukan kesejahteraan umum adalah melakukan pembangunan di bidang kesehatan. Pembangunan bidang kesehatan diartikan sebagai upaya meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal (Presiden, 2009). Pelayanan di bidang kefarmasian adalah contoh dari wujud upaya pemerintah untuk menciptakan kesehatan yang optimal bagi masyarakat.

Sekarang ini, pelayanan kefarmasian mengalami pergeseran orientasi, dimana tidak saja sebagai pengelola obat, tetapi juga memberikan informasi untuk mendukung penggunaan obat yang benar dan rasional, agar tidak terjadi kesalahan pengobatan (*medication error*) (Presiden, 2009). Salah satu sarana dalam pemberian pelayanan kefarmasian adalah didirikannya apotek. Dalam

memberikan pelayanan, apotek dapat melayani obat non resep atau pelayanan swamedikasi. Pelayanan swamedikasi diperuntukkan pada penyakit ringan yang sering terjadi di masyarakat (Pristianty *et al.*, 2021). dengan memilihkan obat bebas atau bebas terbatas yang sesuai (Menkes RI, 2016).

Kualitas pelayanan di apotek dapat diukur berdasarkan hasil survei tentang tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien diartikan sebagai tanggapan pasien terhadap setiap pelayanan yang diberikan (Novaryatiin *et al.*, 2018). Kepuasan juga dapat diartikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian (Prananda *et al.*, 2019). Jika pelayanan yang diterima oleh pasien melampaui harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal (Bahem, 2017).

Apotek MK sebagai salah satu penyedia pelayanan kefarmasian di Jalan Manukan Krajan, Surabaya, Jawa Timur perlu dilakukannya studi terkait kualitas pelayanan kefarmasian, utamanya pada pelayanan swamedikasi. Hal ini penting dilakukan agar tidak terjadinya kesalahan pengobatan dan juga agar apotek tersebut memiliki daya saing yang tinggi dibandingkan apotek-apotek di sekitarnya.

II. METODE

Rancangan penelitian ini adalah penelitian *non eksperimental*, dimana untuk mengetahui kualitas pelayanan swamedikasi di Apotek MK dengan melihat seberapa besar kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh apotek tersebut. Metode pengukuran kepuasan menggunakan metode *service quality (servqual)*. Dalam metode ini ada lima dimensi yang diukur, diantaranya dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Prananda *et al.*, 2019).

A. Penentuan Sampel

Konsumen yang melakukan swamedikasi di Apotek MK dijadikan sebagai populasi penelitian. Data kunjungan konsumen swamedikasi bulan November sampai bulan Desember 2021 sejumlah 874 orang. Rumus Slovin

digunakan sebagai teknik dalam penentuan jumlah sampel penelitian:

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$

$$n = \frac{874}{1 + 874(0,1^2)}$$

$$n = \frac{874}{1 + 8,74}$$

$$n = \frac{874}{9,74}$$

$$n = 89,7 = 90$$

Keterangan :

n = jumlah sampel yang akan diteliti

N = jumlah populasi

d = derajat ketepatan (0,1) (Setiawan, 2007)

Penentuan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang telah dibuat oleh peneliti, berdasarkan ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Adiputra *et al.*, 2021). Ada 2 jenis kriteria sebagai pertimbangan dalam penentuan sampel, yaitu:

a. Kriteria inklusi

Kriteria yang ditemukan pada populasi penelitian, sehingga dapat dijadikan sampel penelitian. Adapun kriteria yang dimaksud antara lain:

1. Konsumen swamedikasi di Apotek MK.
2. Bersedia mengisi kuesioner.
3. Mampu membaca, menulis dan berkomunikasi dengan baik.

4. Berusia 17-65 tahun.

b. Kriteria eksklusi

Kriteria yang tidak ditemukan pada populasi penelitian, maka tidak dapat dijadikan sebagai sampel penelitian. Yang termasuk kriteria eksklusi antara lain:

1. Konsumen swamedikasi di Apotek MK yang menolak diberikan kuesioner.
2. Tidak mampu melihat, menulis dan berkomunikasi dengan baik.

B. Instrumen Penelitian

Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner. Kuesioner yang dipakai melewati uji reliabilitas dan mendapatkan nilai reliabel sebesar 0,895, serta melewati uji validitas (Hidayatullah, 2020). Kuesioner mengandung pernyataan-pernyataan terkait kepuasan konsumen berdasarkan lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*).

C. Analisa Data

Pengisian kuesioner menggunakan skala likert, yaitu 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (netral), 4 (setuju), dan 5 (sangat setuju) (Budiaji, 2013). Data yang diperoleh akan dipresentasikan. Untuk memudahkan dalam penyajian data, data akan disusun dalam bentuk tabel. Setelah diperoleh persentase kepuasan tiap

dimensi, maka akan dideskripsikan untuk pembahasannya.

Adapun rumus untuk mendapatkan presentase tiap pernyataan dalam setiap dimensi menggunakan rumus:

$$\% \text{kepuasan konsumen} = \frac{A}{B} \times 100\%$$

Keterangan :

A: Σ skor perolehan (total dari seluruh jawaban responden pada setiap item pernyataan)

B: Σ skor maksimal (5 x Σ responden)

Kategori kepuasan dapat dilihat pada Tabel I (Suwandi *et al.*, 2018):

Tabel I. Kriteria Kepuasan

% Kepuasan	Kriteria
0 – 24,9	Sangat tidak puas
25 – 49,9	Kurang puas
50 – 74,9	puas
75 - 100	Sangat puas

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pengisian kuesioner didapatkan dua jenis data, yaitu data terkait karakteristik responden dan data terkait penilaian terhadap lima dimensi kepuasan.

A. Karakteristik Responden

Adapun karakteristik dari responden yang cari meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan, kunjungan responden, keberuntungan obat. Tujuh karakteristik ini sangat mendukung untuk menilai kualitas pelayanan swamedikasi di

Apotek MK. Data terkait jumlah kunjungan responden digunakan untuk mengetahui loyalitas responden ke apotek tersebut.

1. Jenis Kelamin

Gambaran jenis kelamin dari responden yang telah mengisi kuesioner adalah 40% laki-laki (36 orang) dan 60% perempuan (54 orang). Dari hasil tersebut disimpulkan bahwa mayoritas responden yang datang di Apotek MK untuk melakukan swamedikasi adalah perempuan. Pada penelitian serupa juga menyimpulkan bahwa mayoritas konsumen yang melakukan swamedikasi adalah perempuan (Muharni *et al.*, 2016). Penelitian lain juga menyimpulkan bahwa banyak mahasiswa perempuan yang melakukan pengobatan sendiri, dimungkinkan karena mereka memiliki penyakit alergi (Niwandinda *et al.*, 2020). Perempuan lebih banyak melakukan swamedikasi dikarenakan perempuan lebih tahu dan mengerti akan kebutuhan sendiri dan anggota keluarga lainnya, termasuk kebutuhan untuk mendapatkan kesehatan. Penelitian lain juga menyimpulkan bahwa pada umumnya perempuan lebih cepat merespon kebutuhan pengobatan baik untuk diri sendiri maupun untuk keluarganya (Pristianty *et al.*, 2021).

2. Usia

Gambaran usia responden yang menjadi sampel penelitian adalah usia 17-25 tahun (47,8%), 26-35 tahun (22,2%), 36-

45 tahun (17,8%), 46-55 tahun (8,9%), dan >55 tahun (3,3%). Dari gambaran usia tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang melakukan swamedikasi berada pada usia 17-25 tahun dan rentang usia ini termasuk pada rentang usia remaja akhir (Al Amin & Juniati, 2017). Kesimpulan ini sesuai dengan penelitian swamedikasi lainnya yang menyatakan bahwa mayoritas konsumen yang melakukan swamedikasi adalah lebih banyak dilakukan oleh golongan usia muda di bawah 30 tahun (Harahap *et al.*, 2017).

Dalam usia ini, manusia lebih terbentuk kemandirian dan kebebasannya, serta pemikiran semakin logis dan idealistik (Diananda, 2016). Oleh karena itu, cocok sekali dalam rentang usia ini banyak melakukan upaya pengobatan sendiri (swamedikasi).

3. Pekerjaan

Gambaran pekerjaan dari responden yang mengisi kuesioner adalah PNS (23,3%), wiraswasta (21,1%), pelajar/mahasiswa (10%), dan tidak bekerja/IRT (45,6%). Dari gambaran tersebut sangat sesuai dengan data karakteristik sebelumnya yaitu usia, dimana memang mayoritas responden ada pada rentang usia 17-25 tahun. Jadi mayoritas responden adalah tidak bekerja atau bisa juga sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT).

Status tidak bekerja di sini dapat diartikan bahwa kemungkinan responden yang melakukan swamedikasi masih dalam studi di perguruan tinggi (kuliah). Selain itu, responden dalam penelitian ini dapat juga berstatus ibu rumah tangga. Hal ini karena lokasi dari apotek ini berdekatan dengan pemukiman.

Kesimpulan penelitian ini berbalik dengan penelitian swamedikasi lainnya, dimana mayoritas jenis pekerjaan dari responden yang melakukan swamedikasi adalah wirausaha (Pristianty *et al.*, 2021). Pada penelitian tersebut juga menyimpulkan bahwa orang yang memiliki kesibukan yang tinggi lebih memilih sesuatu yang lebih mudah, praktis, dan tidak mengganggu aktivitasnya. Jadi hasil penelitian ini dimungkinkan memiliki alasan yang tidak seperti itu, tetapi lebih pada keinginan untuk mendapatkan kemandirian atau kebebasan dalam menjalankan pengobatan. Hal ini mengingat rentang usia mayoritas responden adalah remaja akhir, dimana mereka lebih berpikir logis dan idealistis.

4. Pendidikan

Gambaran latar belakang pendidikan dari responden yang menjadi sampel penelitian adalah SD (5,6%), SMP (11,1%), SMA (61,1%), dan perguruan tinggi (22,2%). Mayoritas pendidikan terakhir responden yang melakukan swamedikasi

dapat disimpulkan yaitu sekolah menengah atas.

Pada penelitian swamedikasi lainnya juga menyimpulkan bahwa rata-rata pendidikan terakhir dari responden yang melakukan swamedikasi adalah tingkat SMA (Pristianty *et al.*, 2021; Mursiti *et al.*, 2020), dimana tingkat pendidikan ini sudah mencukupi dari segi pengalaman formal maupun non formal untuk melakukan swamedikasi.

Menurut PAHO (*Pan American Health Organization*), pasien yang akan melakukan praktek perawatan diri (swamedikasi) penting sekali diperhatikan pendidikan yang sudah diperolehnya (PAHO, 2004). Masyarakat dengan tingkat pendidikan tinggi akan lebih kritis dibandingkan masyarakat dengan pendidikan rendah, Dampak dari masyarakat yang memiliki pendidikan yang tinggi adalah akan memiliki tingkat harapan terhadap pelayanan kesehatan yang lebih besar dibandingkan masyarakat dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah (Isabella, 2020). Berdasarkan usia dari responden, dimana mayoritas pada rentang usia 17-25, yang dapat diartikan bahwa kemungkinan besar responden adalah lulusan SMA dan sedang melanjutkan ke perguruan tinggi. Hal ini sesuai dengan penelitian yang menyimpulkan bahwa swamedikasi banyak dilakukan oleh mahasiswa, terutama

mahasiswa kesehatan (Gyawali *et al.*, 2015).

5. Kunjungan Responden

Data kunjungan responden yang melakukan swamedikasi di Apotek MK adalah baru pertama (5,6%), 2-3 kali (72,2%), dan lebih dari 3 kali (22,2%). Dari data kunjungan ini dapat menunjukkan bahwa mayoritas pasien yang datang ke apotek adalah pasien lama. Hal ini menunjukkan bahwa responden tersebut memiliki loyalitas yang baik terhadap Apotek MK.

Loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan atau komitmen seseorang terhadap suatu produk, baik itu berupa barang maupun suatu jasa. Loyalitas konsumen terhadap suatu apotek dirasa sangat penting, hal ini dikarenakan dapat menjaga kelangsungan dari apotek tersebut. Loyalitas menjadi tujuan utama di banyak perusahaan karena berhubungan dengan kelangsungan hidup suatu merek atau suatu perusahaan (Yuliana, 2017).

6. Keberuntungan Obat

Ditinjau dari keberuntungan obat yang dibeli oleh responden adalah untuk diri sendiri (33,3%), anak/keluarga (63,3%), dan orang lain (3,3%). Dari data ini dapat dilihat bahwa mayoritas responden membeli obat untuk anggota keluarganya, baik itu untuk orang tua, anak, atau suami. Obat untuk kepentingan diri sendiri juga dapat disimpulkan relatif

banyak dan hal ini selaras dengan data-data karakteristik sebelumnya.

B. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen diukur dengan menggunakan metode *servqual*. Dalam metode ini ada lima dimensi kepuasan yang diukur.

1. Dimensi Ketanggapan

(*Responsiveness*)

Dimensi ketanggapan memiliki beberapa aspek yang diukur, diantaranya kecepatan petugas apotek dalam menanggapi keluhan konsumen, pemberian penyelesaian atas masalah konsumen, dan informasi yang disampaikan kepada konsumen.

Berdasarkan Tabel II, kepuasan konsumen terhadap dimensi ketanggapan (*responsiveness*) adalah sebesar 83,28% yang artinya sangat puas. Petugas Apotek MK sudah memberikan pelayanan swamedikasi yang cepat dan tanggap terhadap keluhan yang dirasakan oleh konsumen.

2. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Perbedaan dengan dimensi ketanggapan, dimensi kehandalan mengukur kecepatan petugas apotek dalam melayani konsumen.

Berdasarkan Tabel III, kepuasan konsumen terhadap dimensi kehandalan (*reliability*) adalah sebesar 85,56% atau sangat puas. Kesimpulan ini dapat

menggambarkan bahwa petugas Apotek MK sudah memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen dengan memberikan informasi dan penjelasan yang mudah dipahami konsumen. Pemberian informasi yang baik dapat mencegah

terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*). Ada pengaruh yang signifikan antara pemberian informasi obat terhadap sikap yang terbentuk dari konsumen (Pratiwi *et al.*, 2016).

Tabel II. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

No.	Pernyataan	Presentase Kepuasan (%)	Klasifikasi
1	Petugas menjawab pertanyaan dengan tanggap saat melayani pasien	85,78	Sangat puas
2	Petugas apotek segera melayani pasien dengan cepat	79,78	Sangat puas
3	Petugas apotek segera memberikan informasi obat	83,11	Sangat puas
4	Petugas apotek menjawab dengan cepat dan tepat menanggapi keluhan pasien	84,44	Sangat puas
Rata-rata		83,28	Sangat puas

Tabel III. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No.	Pernyataan	Presentase Kepuasan (%)	Klasifikasi
1	Petugas memberi informasi tentang nama, dosis, cara pakai dan cara menyimpan	90,67	Sangat puas
2	Petugas memberikan informasi sangat jelas tentang cara pemakaian obat	88,67	Sangat puas
3	Pelayanan swamedikasi menggunakan bahasa yang bisa dipahami pasien	85,78	Puas
4	Petugas memberi informasi tentang apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan keluhan pasien	82,44	Sangat puas
5	Petugas apotek menanyakan jelas kondisi pasien apakah ada alergi obat-obatan tertentu	80,22	Sangat puas
Rata-rata		85,56	Sangat puas

3. Dimensi Jaminan (*Assurance*)
Dimensi jaminan mengukur seberapa puas konsumen terhadap apotek

terkait beberapa faktor, diantaranya pengetahuan dan keterampilan petugas dalam bekerja, kualitas obat, dan

ketersediaan obat (Novaryatiin *et al.*, 2018).

Berdasarkan Tabel IV, kepuasan konsumen terhadap dimensi jaminan adalah sebesar 77,42% yang artinya sangat puas. Jadi rata-rata konsumen merasa sangat puas untuk dimensi jaminan terhadap Apotek MK dikarenakan obat yang dibeli dirasa dapat dipertanggungjawabkan kualitasnya dan mendapatkan informasi obat. Namun dimungkinkan ada beberapa konsumen yang mungkin mendapatkan ketidaknyamanan dalam ketersediaan obat atau alat kesehatan yang dibutuhkan dikarenakan habis. Hal ini mungkin dapat menjadi evaluasi bagi Apotek MK dalam proses pengadaan obat dan alat kesehatan.

4. Dimensi Empati atau *Empathy*

Pada dimensi ini ada beberapa aspek yang dapat diukur, diantaranya perhatian petugas apotek terhadap keluhan konsumen, pelayanan yang tanpa memandang status sosial, dan kenyamanan konsumen selama menunggu obat (Novaryatiin *et al.*, 2018).

Berdasarkan Tabel V, kepuasan konsumen terhadap dimensi empati adalah sebesar 80,44% yang artinya sangat puas. Dari data ini dapat disimpulkan bahwa pada Apotek MK, petugas apoteknya sudah ramah, sopan, memberikan perhatian kepada semua konsumen, dan dengan senang hati petugas apotek mendengarkan keluhan konsumen.

Tabel IV. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No.	Pernyataan	Presentase Kepuasan (%)	Klasifikasi
1	Obat dan alat kesehatan yang saya cari selalu ada	73,78	Puas
2	Petugas apotek memberi informasi obat secara tertulis apabila pasien kurang paham	80	Sangat puas
3	Informasi obat yang diberikan akurat serta bisa dipertanggungjawabkan	74,67	Puas
4	Adanya jaminan bahwa obat bisa dipertanggungjawabkan	75,33	Sangat puas
5	Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik	83,33	Sangat puas
Rata-rata		77,42	Sangat puas

Tabel V. Dimensi Empati (*Empathy*)

No.	Pernyataan	Presentase Kepuasan (%)	Klasifikasi
1	Petugas apotek dengan senang hati menerima setiap pertanyaan pasien	79,33	Sangat puas
2	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat	81,11	Sangat puas
3	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien	78,22	Sangat puas
4	Petugas mendengarkan dengan baik keluhan pasien	83,11	Sangat puas
Rata-rata		80,44	Sangat puas

Tabel VI. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

No.	Pernyataan	Presentase Kepuasan (%)	Klasifikasi
1	Apotek terlihat bersih dan rapi	85,11	Sangat puas
2	Tersediannya tempat duduk untuk konsultasi yang nyaman	78	Sangat puas
3	Papan nama apotek dan lokasi apotek terletak di tempat yang strategis	81,78	Sangat puas
4	Tersedianya pengatur suhu ruangan yang nyaman	83,78	Sangat puas
Rata-rata		82,17	Sangat puas

5. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Tujuan dari pengukuran dimensi bukti fisik adalah untuk mengetahui seberapa puas konsumen terhadap kondisi apotek. Kondisi apotek dapat meliputi kebersihan dan kerapian apotek, kenyamanan ruang tunggu, penataan eksterior dan interior ruangan, dan cara berpakaian petugas apotek (Novaryatiin *et al.*, 2018).

Berdasarkan Tabel VI, kepuasan konsumen terhadap dimensi bukti fisik

adalah sebesar 82,17% yang artinya sangat puas. Dari data bukti fisik, Apotek MK sudah terlihat bersih dan rapi, label apotek terpasang jelas di tempat yang strategis, dan juga tersedianya pengaturan suhu ruang yang membuat kondisi nyaman. Namun dalam dimensi ini, ada yang perlu diperbaiki lagi terkait tipe tempat duduk yang digunakan saat melakukan konsultasi (kurang tinggi), jadi mengakibatkan sedikit kekurangnyamanan konsumen. Rata-rata

kepuasan konsumen untuk kelima dimensi dari Apotek MK adalah merasa sangat puas (81,77%) terhadap pelayanan swamedikasi dari petugas apotek tersebut.

IV. KESIMPULAN

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa karakteristik konsumen swamedikasi dari Apotek MK adalah mayoritas perempuan dengan rentang usia 17 sampai 25 tahun, dimana dalam rentang usia ini dapat dimungkinkan status pekerjaan dari responden adalah belum bekerja atau ibu rumah tangga. Jika ditinjau dari tingkat pendidikan terakhir, mayoritas konsumen adalah lulusan SMA, dimana secara pengetahuan mereka sudah mencukupi untuk melakukan swamedikasi. Konsumen swamedikasi yang datang ke Apotek MK, mayoritas membeli obat untuk anggota keluarganya dan disusul untuk kepentingan diri sendiri. Konsumen swamedikasi yang diteliti secara global memiliki loyalitas yang relatif besar terhadap Apotek MK. Oleh karena itu, tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek MK dikategorikan sangat puas.

KONFLIK KEPENTINGAN

Seluruh penulis menyatakan bahwa tidak ada konflik kepentingan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, I. M. S. ., Trisnadewi, N. W. ., Oktaviani, N. P. W. ., Munthe, S. A. ., Hulu, V. T. ., Budiastutil, I. ., Faridi, A. ., Ramdany, R. ., Fitriani, R. J. ., Tania, P. O. A. ., Rahmiati, B. F. ., Lusiana, S. A. ., Susilawaty, A. ., Sianturi, E. ., & Suryana. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (R. . Watrianthos & J. Simarmata (eds.)). Yayasan Kita Menulis.
- Al Amin, M. ., & Juniati, D. (2017). Klasifikasi Kelompok Umur Manusia Berdasarkan Analisis Dimensi Fraktal Box Counting dari Citra Wajah dengan Deteksi Tepi Canny. *Jurnal Ilmiah Matematika*, 2(6), 1–10.
- Bahem, N. (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek Nur Farma*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Budiaji, W. (2013). Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert. *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Perikanan Desember*, 2(2), 127–133.
- Diananda, A. (2016). Psikologi Remaja dan Permasalahannya. *Istighna*, 1(1), 1–23.
- Gyawali, S. ., Shankar, P. R. ., Poudel, P. P. ., & Saha, A. (2015). Knowledge, attitude and practice of self-medication among basic science undergraduate medical students in a medical school in Western Nepal. *Journal of Clinical and Diagnostic Research*, 9(12), 1–6.
- Harahap, N. A. ., Khairunnisa;, & Tanuwijaya, J. (2017). Tingkat Pengetahuan Pasien dan Rasionalitas Swamedikasi di Tiga Apotek Kota Panyabungan. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, 3(2), 186–192.
- Hidayatullah, M. R. A. (2020). *Profil Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Swamedikasi Di Apotek Kimia Farma Usman Sadar*. Universitas Muhammadiyah Gresik.

- Isabella, N. A. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Mengenai Pelayanan Kefarmasian Di Klinik Az-Zahra Lebaksiu. In *Karya Tulis Ilmiah*.
- Menkes RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*.
- Muharni, S. ., Aryani, F. ., & Lubis, L. W. (2016). Pengaruh Edukasi Terhadap Rasionalitas Penggunaan Obat Swamedikasi Pengunjung Di Apotek Kecamatan Tampan Pekanbaru. *Jurnal Penelitian Farmasi*, 1–38.
- Mursiti, H. ., Embri, G. M. ., Prasanti, A. ., Maysha, A. ., Rosvita, V. ., Bashori, Y. M. ., & Farida, Y. (2020). Optimalisasi Penggunaan Obat yang Bijak dalam Keluarga dengan Program Gema Cermat. *Pharmacon: Jurnal Farmasi Indonesia*, 21–28.
- Niwandinda, F. ., Lukyamuzi, E. J. ., Ainebyona, C. ., Ssebunya, V. N. ., Murungi, G. ., & Atukunda, E. C. (2020). Patterns and Practices of Self-Medication Among Students Enrolled at Mbarara University of Science and Technology in Uganda. *Integrated Pharmacy Research and Practice*, 9, 41–48.
- Novaryatiin, S. ., Ardhanay, S. D. ., & Aliyah, S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), 22–26.
- PAHO. (2004). *Drug Classification: Prescription and OTC (Over The Counter) Drugs*.
- Prananda, Y. ., Lucitasari, D. R. ., & Khannan, M. S. A. (2019). Penerapan metode service quality (servqual) untuk peningkatan kualitas pelayanan pelanggan. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(1), 1–11.
- Pratiwi, H. ., Nuryanti, Fera, V. V. ., Warsinah, W. ., & Sholihat, N. K. (2016). Pengaruh Edukasi Terhadap Pengetahuan, Sikap, Dan Kemampuan Berkomunikasi Atas Informasi Obat. *Kartika Jurnal Ilmiah Farmasi*, 4(1), 10–15.
- Presiden, R. I. (2009). *Peraturan Pemerintah Tentang Pekerjaan Kefarmasian*.
- Pristianty, L. ., Fransiska, H. A. ., & Titani, M. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Swamedikasi Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Apotek (Kelurahan Mojolangu Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Majalah Farmasetika*, 6(Suppl 1), 88–95.
- Setiawan, N. (2007). *Penentuan Ukuran Sampel Memakai Rumus Slovin dan Tabel Krejcie-Morgan: Telaah Konsep dan Aplikasinya* (Issue November). Universitas Padjadarn.
- Suwandi, E. ., Imansyah, F. H. ., & Dasril, H. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Skala Likert pada Layanan Speedy yang Bermigrasi ke Indihome. In *Jurusan Teknik Elektro, Fakultas Teknik, Universitas Tanjungpura*.
- Yuliana, Y. (2017). Upaya Membangun Loyalitas Konsumen Melalui Pendekatan Kualitatif Pada Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan di Fakultas Ekonomi UMN Al Washliyah Medan T.A 2013/2014. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, Vol.2(2), 1–8.