

EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI APOTEK “X”

Ratih Pratiwi Sari

**Akademi Farmasi ISFI Banjarmasin
E-mail : ratih_pratiwi_sari@yahoo.co.id**

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan kesehatan yang mempunyai peran penting dalam mewujudkan kesehatan bermutu, dimana apoteker sebagai bagian dari tenaga kesehatan mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam mewujudkan pelayanan kefarmasian yang berkualitas. Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek “X” Jl.Kuripan berdasarkan 5 dimensi dan untuk mengetahui faktor-faktor yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Penelitian ini bersifat deskriptif dimana penelitian ini akan menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek “X” dan faktor-faktor yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Populasi adalah semua pasien yang berkunjung di Apotek “X”. Sampel penelitian ini adalah semua pasien yang membeli obat dengan resep di Apotek “X” yang berjumlah sebanyak 112 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner. Pengolahan data dilakukan dengan melakukan perhitungan persentase tiap jawaban yang diberikan oleh responden. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, dapat dilihat tingkat kepuasan pasien untuk setiap butir pertanyaan pada masing-masing dimensi.

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek “X” berkualitas cukup memuaskan dan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pada dimensi *reliability* yaitu kepastian jadwal pelayanan, kecepatan dan ketanggapan petugas dalam pelayanan, dimensi *responsiveness* yaitu kepastian lama pengerjaan resep, respon petugas apotek terhadap keluhan/pertanyaan pasien, dimensi *assurance* yaitu kualitas dan mutu obat yang diberikan, pemberian informasi obat yang lengkap dan jelas, pengetahuan petugas apotek tentang obat, dimensi *emphaty* yaitu keramahan dan kesopanan petugas apotek, kesediaan petugas apotek dalam meminta maaf kepada pasien, dan dimensi *tangibles* yaitu sarana dan prasana apotek, penampilan petugas apotek.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Pelayanan kefarmasian, Apotek “X”

EVALUATION OF PATIENTS'S SATISFACTION ABOUT PHARMACEUTICAL SERVICES AT A PHARMACY "X"

ABSTRACT

Pharmaceutical service is health services that have an important role to bringing the quality of health, whereas the pharmacist as a part of health professional that have a duty and responsibility to create a quality of pharmaceutical service. Based on the sales data of "X" Pharmacy during three months, there is declining in sales of prescription. The purpose of this research is to know the patients satisfaction about pharmaceutical service in "X" Kuripan based on five dimensions and to know about the factors that must be considered to improve patient's satisfaction.

This research uses descriptive analysis to describe the level of patient's satisfaction about pharmaceutical services and factors that must be considered to improve patient's satisfaction. The population of this research is all patients This research uses 112 people who came to pharmacy "X" to buy medicines with prescription. The technique of data collection uses questionnaire. Data processing is done by calculating the percentage of each answers that given by the respondents. Based on the calculating result, we can see the level of patient's satisfaction for each answer in each dimension.

Based on the result of this research, we can conclude that patient's satisfaction in pharmacy "X" is good enough and the factors that influence patient's satisfaction on reliability dimension is certainty of service schedule, speed and responsiveness of the pharmacist, responsiveness dimension is certainty of prescription processing time, response of pharmacist about patient's question, assurance dimension is quality of medicine, giving complete and clear information about the medicine, knowledge pharmacist's about medicine, empathy dimension is well mannered and friendly of pharmacist, willingness of the pharmacist to require the forgiveness to the patient, and tangibles dimension is facilities and infrastructure pharmacy, pharmacist's appearance.

Kew Word: Service Quality, Pharmaceutical Services, Pharmacy "X"

PENDAHULUAN

Apotek sebagai sarana kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk mendapatkan obat. Menurut Peraturan Pemerintah (PP) No. 51 Tahun 2009, apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker

(Depkes, 2009). Perkembangan yang pesat telah terjadi di apotek dengan bergesernya orientasi seorang apoteker dari *product* atau *drug oriented* menjadi *patient oriented*, yang bertujuan membantu pasien memperoleh dan menggunakan obat yang tepat.

Penelitian yang dilakukan oleh Baroroh (2014), bahwa konsumen Apotek di Kota Yogyakarta puas terhadap pelayanan kefarmasian dalam dimensi *Tangible* dan *Empathy*. Pelayanan kefarmasian selama ini dinilai oleh banyak pengamat masih berada dibawah standar. Sebagaimana dikemukakan oleh Kuncahyo (2004) bahwa Apoteker yang seharusnya mempunyai peran sentral dan bertanggung jawab penuh dalam memberikan informasi obat kepada masyarakat ternyata masih belum dilaksanakan dengan baik. Seorang pemerhati kesehatan masyarakat menyatakan bahwa apotek telah berubah menjadi semacam toko yang berisi semua golongan obat baik obat bebas, obat keras, psikotropika dan narkotika dengan pelayanan yang tidak mengacu pada kaidah-kaidah profesi, karena tidak dilakukan oleh apoteker (Wiryanto, 2005)

Pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan. Ada beberapa macam konsep pengukuran kepuasan pasien seperti kepuasan

pasien secara keseluruhan, dimensi kepuasan pasien, konfirmasi harapan, minat pembelian ulang, kesediaan merekomendasi, dan ketidakpuasan pasien (Priyandani dkk., 2014)

METODE

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Pada penelitian ini menggambarkan menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek “X” dan faktor-faktor yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian dan pengambilan data dilakukan pada bulan November – Desember 2016. Penelitian dilaksanakan di Apotek “X”. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang berkunjung di Apotek “X”. Sampel penelitian ini adalah semua pasien yang berusia ≥ 20 sampai < 60 tahun yang membeli obat dengan resep di Apotek “X”.

ALAT

Alat atau instrument pada penelitian ini menggunakan lembar kuesioner yang berisi persepsi pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek “X”

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian secara deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek “X”. Kepuasan pasien diukur berdasarkan 5 dimensi kepuasan, yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Tujuan lainnya untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek “X”.

Tempat penelitian di Apotek “X” Kota Banjarmasin dengan jumlah responden sebanyak 120 responden. Responden dalam penelitian ini adalah semua pasien yang mendapat

resep dan menerima pelayanan kefarmasian di apotek “X” sesuai kriteria inklusi dan eksklusi. Jumlah responden yang masuk dalam kriteria inklusi sebanyak 117 orang, sedangkan 3 orang responden tidak dapat diikuti pada penelitian karena responden tidak bisa membaca sebanyak 1 orang dan tidak bersedia menjadi responden sebanyak 2 orang.

Karakteristik responden yang menerima pelayanan kefarmasian pada penelitian ini dibagi atas beberapa kriteria, yaitu berdasarkan jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan dan pekerjaan disajikan pada tabel 1.1.

Tabel 1 Karakteristik Responden (N=117)

Karakteristik Responden		Jumlah	
		N=117	%
Jenis Kelamin	Laki-Laki	50	42,73
	Perempuan	67	57,26
Umur	20-29 th	21	17,94
	30-39 th	24	20,51
	40-49 th	38	33,92
	50-59 th	34	29,05
Tingkat Pendidikan	Tidak Sekolah	10	8,54
	SD	8	6,83
	SLTP/Sederajat	18	15,38
	SLTA/Sederajat	36	30,76
	Akademi/Perguruan Tinggi	45	38,46
Pekerjaan	PN/TNI/Polri/Pensiunan	42	35,89
	Pegawai Swasta	26	22,23
	Wiraswasta/Pedagang	8	6,83
	Pelajar/Mahasiswa	12	10,25
	Buruh/Tani/Nelayan	3	2,56
	Ibu Rumah Tangga	20	17,90
	Tidak bekerja/Lainnya	6	5,12

Kuesioner dalam penelitian ini ada 20 pernyataan berdasarkan lima dimensi kualitas. Banyaknya jumlah pernyataan untuk tiap dimensi berbeda-beda. Dimensi *reliability* sebanyak 3 pernyataan,

responsiveness sebanyak 3 pernyataan, *assurance* sebanyak 6 pernyataan, *emphaty* sebanyak 4 pernyataan dan *tangible* sebanyak 4 pernyataan seperti disajikan pada tabel 2.

Tabel 2 Pernyataan Kuesioner

DIMENSI	NO.	PERNYATAAN
<i>Reliability</i>	1.	Kepastian jadwal pelayanan
	2.	Kecepatan dalam pelayanan
	3.	Prosedur pelayanan sederhana, mudah, jelas, dan tidak berbelit-belit
<i>Responsiveness</i>	4.	Petugas apotek memberi tahu lamanya proses pemberian obat
	5.	Petugas apotek bersedia mendengarkan keluhan dari pasien
	6.	Ketanggapan petugas apotek dalam menjawab pertanyaan dari pasien
<i>Assurance</i>	7.	Petugas apotek melayani dengan sopan
	8.	Petugas apotek menjelaskan cara pemakaian obat dengan jelas
	9.	Obat yang diberikan memenuhi jaminan mutu dan keamanan
	10.	Obat diterima pasien dalam keadaan baik dan rapi sesuai aturan, serta etiket mudah dibaca
	11.	Obat yang diterima sesuai dengan keluhan penyakit yang diderita
	12.	Petugas apotek menguasai pengetahuan tentang obat
<i>Emphaty</i>	13.	Petugas apotek bersikap sabar dan ramah dalam melayani
	14.	Petugas apotek memberi kesempatan anda menyampaikan keluhannya
	15.	Petugas apotek bersifat adil dan tidak pilih-pilih terhadap pasien
	16.	Kesediaan petugas apotek untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan
<i>Tangible</i>	17.	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu apotek
	18.	Ketersediaan tempat pembuangan sampah
	19.	Petugas apotek berpakaian rapi dan sopan
	20.	Tersedia alat untuk memanggil pasien (misal speaker)

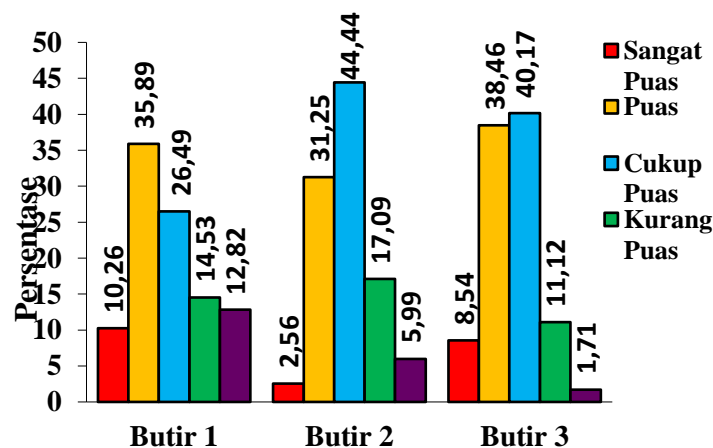
Pengolahan data dilakukan dengan melakukan perhitungan persentase tiap jawaban yang diberikan oleh responden. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, dapat dilihat tingkat kepuasan pasien untuk setiap butir pertanyaan pada masing-masing dimensi.

a. *Reliability*

Dimensi *Reliability* memiliki tiga butir pertanyaan yang berkaitan dengan pelayanan apotek. Butir pertanyaan pada dimensi *reliability* yang memiliki persentase kepuasan tertinggi terdapat pada butir pertanyaan kedua dan yang terendah

terdapat pada butir pertanyaan pertama. Butir pertanyaan kedua yang berbunyi “Kecepatan dalam pelayanan” berada pada tingkat kepuasan “Cukup Puas” dengan persentase sebesar 44,44%. Ketidakpuasan pasien pada kecepatan dalam pelayanan dapat disebabkan karena pasien merasa lama menunggu dalam pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas apotek. Butir

pertanyaan pertama yang berbunyi “Kepastian jadwal pelayanan” berada pada tingkat kepuasan “Puas” dengan persentase sebesar 35,89%. Ketidakpuasan pasien pada jadwal pelayanan apotek dapat disebabkan karena ketidaktepatan jadwal praktek dokter di Apotek “X”. Hasil perhitungan persentase dimensi *reliability* dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1 Diagram Persentase Dimensi *Reliability*

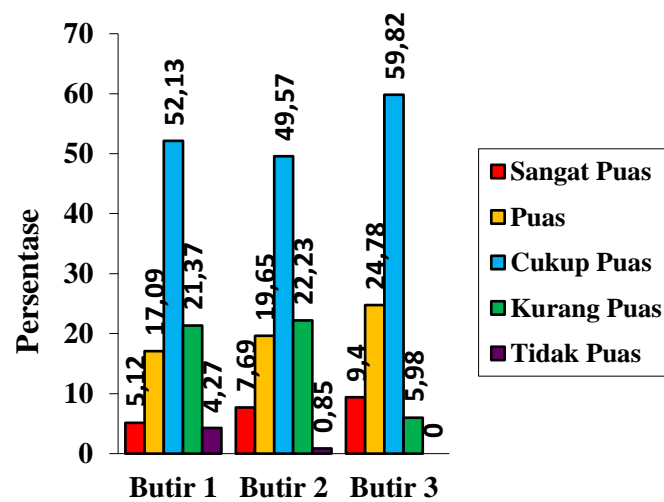
b. *Responsiveness*

Dimensi *Responsiveness* memiliki tiga butir pertanyaan yang berkaitan dengan ketanggapan petugas apotek dalam pelayanan. Butir pertanyaan pada dimensi *responsiveness* yang memiliki persentase kepuasan tertinggi terdapat pada butir pertanyaan ketiga dan yang terendah terdapat pada butir

pertanyaan pertama. Butir pertanyaan ketiga yang berbunyi “Ketanggapan petugas apotek dalam menjawab pertanyaan dari pasien” berada pada tingkat kepuasan “Cukup Puas” dengan persentase sebesar 59,82%. Ketidakpuasan pada aspek ini dapat disebabkan karena pasien masih belum merasa puas dengan jawaban yang diberikan petugas atas

pertanyaan atau keluhan pasien karena kurangnya pengetahuan yang dimiliki oleh petugas apotek. Butir pertanyaan pertama yang berbunyi “Petugas apotek memberitahu lamanya proses pemberian obat” berada pada tingkat kepuasan “Cukup Puas” dengan persentase sebesar

52,13%. Ketidakpuasan pada butir ini disebabkan karena adanya perbedaan waktu lamanya pengerjaan yang diberitahukan petugas dengan kenyataan pada saat pelayanan. Hasil perhitungan persentase dimensi *responsiveness* dapat dilihat pada diagram 2.



Gambar 2 Diagram Persentase Dimensi *Responsiveness*

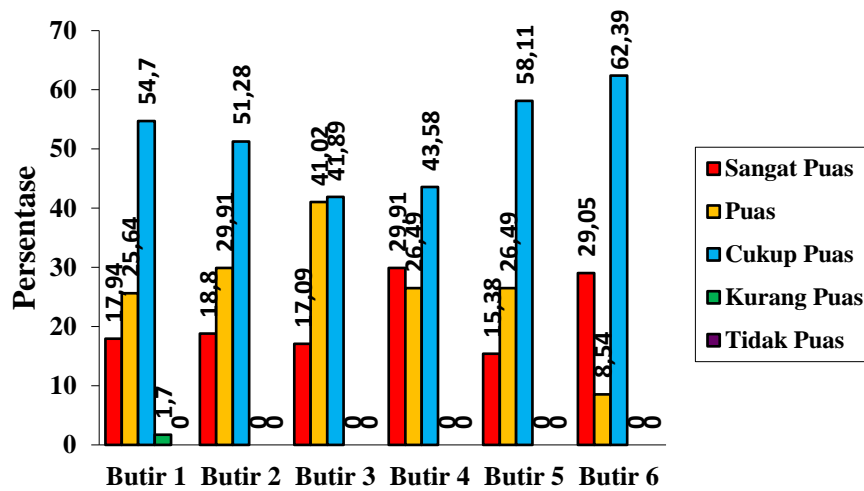
c. Assurance

Dimensi *Assurance* memiliki enam butir pertanyaan yang berkaitan dengan jaminan pelayanan yang diberikan apotek kepada pasien, seperti keramahan petugas apotek dan kualitas mutu obat yang diberikan. Butir pertanyaan pada dimensi *assurance* yang memiliki persentase kepuasan tertinggi terdapat pada butir pertanyaan keenam dan yang terendah terdapat pada butir pertanyaan pertama. Butir pertanyaan

keenam yang berbunyi “Petugas apotek menguasai pengetahuan tentang obat” berada pada tingkat kepuasan “Cukup Puas” dengan persentase sebesar 62,39%. Ketidakpuasan karena masih ada pegawai baru di apotek yang belum menguasai pengetahuan obat dengan baik. Butir pertanyaan pertama yang berbunyi “Petugas apotek melayani dengan sopan” berada pada tingkat kepuasan “Cukup Puas” dengan persentase sebesar 54,70%.

Ketidakpuasan ini dikarenakan jumlah pasien yang akan menebus resep terlalu banyak hingga terkadang petugas apotek mengambil resep

dengan tergesa-gesa. Hasil perhitungan persentase dimensi *assurance* dapat dilihat pada Gambar 3.



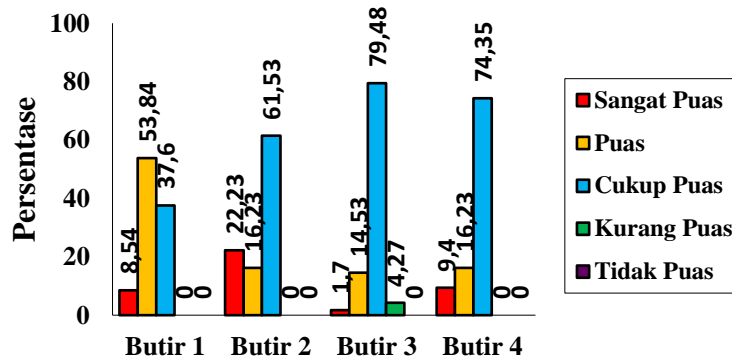
Gambar 3 Diagram Persentase Dimensi Assurance

d. *Emphaty*

Dimensi *Emphaty* memiliki empat butir pertanyaan yang berkaitan dengan kemudahan petugas apotek dalam menjalin komunikasi dengan pasien. Butir pertanyaan pada dimensi *emphaty* yang memiliki persentase kepuasan tertinggi terdapat pada butir pertanyaan keempat dan yang terendah terdapat pada butir pertanyaan ketiga. Butir pertanyaan keempat yang berbunyi “Kesediaan petugas apotek untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan” berada pada tingkat kepuasan “Cukup Puas” dengan persentase sebesar 74,35%. Ketidakpuasan disebabkan

terkadang petugas lupa memberitahu kepada pasien kalau ada obat yang diganti pada saat penagihan resep. Butir pertanyaan ketiga yang berbunyi “Petugas apotek bersikap adil dan tidak pilih-pilih terhadap pasien” berada pada tingkat kepuasan “Cukup Puas” dengan persentase sebesar 79,48%. Apotek “X” tidak hanya melayani resep umum, tetapi juga resep BPJS. Pada saat pelayanan, terkadang resep pasien BPJS tidak dilayani sesuai dengan antrian sehingga pasien merasa petugas apotek bersikap tidak adil dan pilih-pilih dalam melayani pasien. Hasil

perhitungan persentase dimensi *emphaty* dapat dilihat pada Gambar 4.

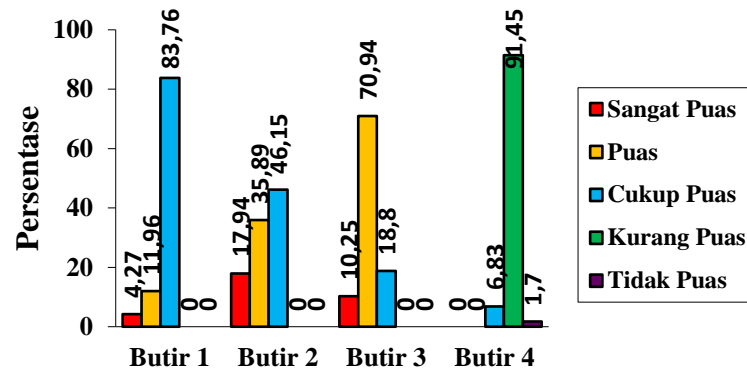


Gambar 4 Diagram Persentase Dimensi *Emphaty*

e. *Tangibles*

Dimensi *tangibles* memiliki empat butir pertanyaan yang berkaitan dengan sarana dan prasarana apotek, serta penampilan petugas apotek. Butir pertanyaan pada dimensi *tangibles* yang memiliki persentase kepuasan tertinggi terdapat pada butir pertanyaan pertama dan yang terendah terdapat pada butir pertanyaan keempat. Butir pertanyaan pertama yang berbunyi “Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu apotek” berada pada tingkat kepuasan “Cukup Puas” dengan persentase sebesar 83,76%. Ketidaknyamanan pasien dalam menunggu obat dikarenakan sedikitnya tempat duduk yang disediakan apotek dan ruang tunggu apotek dan dokter terdapat dalam satu

area sehingga beberapa pasien berdiri saat menunggu antrian pengambilan obat ataupun antrian dokter, tetapi permasalahan ini telah diatasi Apotek “X” dengan menawarkan kepada pasien dengan memberikan bon pengambilan obat bila pasien tidak ingin menunggu selama resep masih dikerjakan. Butir pertanyaan keempat yang berbunyi “Tersedianya alat untuk memanggil pasien misalnya *speaker*” berada pada tingkat kepuasan “Kurang Puas” dengan persentase sebesar 91,45%. Apotek “X” belum memiliki alat pemanggil, seperti *speaker* sehingga saat dipanggil pasien tidak mendengar terutama saat suasana apotek sedang ramai. Hasil perhitungan persentase dimensi *tangibles* dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 5 Diagram Persentase Dimensi *Tangibles*

Berdasarkan analisis data yang telah dijabarkan di atas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek “X” Jl. Kuripan Banjarmasin dengan persentasi paling besar berkualitas cukup puas. Dimana dimensi yang paling banyak adalah dimensi *emphaty* sebanyak tiga item pada butir pertanyaan keempat belas, kelima belas dan keenam belas , dimensi *tangibles* sebanyak satu item yaitu pada butir pertanyaan ketujuh belas,

dimensi *assurance* sebanyak satu item pada butir pertanyaan kedua belas, dimensi *responsiveness* pada butir pertanyaan keenam, dan *reliability* sebanyak satu item pada butir pertanyaan kedua.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahawa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi di Apotek “X” adalah sebagai berikut.

Tabel 3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Dimensi	Faktor yang mempengaruhi
<i>Reliability</i>	Kepastian jadwal pelayanan
	Kecepatan dan ketanggapan petugas dalam pelayanan
<i>Responsiveness</i>	Kepastian lama pengerjaan resep
	Respon petugas apotek terhadap keluhan / pertanyaan pasien
<i>Assurance</i>	Kualitas dan mutu obat yang diberikan
	Pemberian informasi obat yang lengkap dan jelas
	Pengetahuan petugas apotek tentang obat
<i>Emphaty</i>	Keramahan dan kesopanan petugas apotek
	Kesediaan petugas apotek dalam meminta maaf kepada pasien
<i>Tangibles</i>	Sarana dan prasarana apotek, seperti ruang tunggu yang memadai, speaker, dan tempat sampah yang cukup
	Penampilan petugas apotek

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek "X" adalah cukup memuaskan.
2. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi kepastian jadwal pelayanan, kecepatan dan ketanggapan petugas dalam pelayanan, kepastian lama pengerjaan resep, respon petugas apotek terhadap keluhan/pertanyaan pasien, kualitas dan mutu obat yang diberikan, pemberian informasi obat yang lengkap dan jelas, pengetahuan petugas apotek tentang obat, keramahan dan kesopanan petugas apotek, kesediaan petugas apotek dalam meminta maaf kepada pasien, sarana dan prasana apotek, penampilan petugas apotek.

DAFTAR PUSTAKA

- Angelova, B and Zekiri, J., 2011, Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model), *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 1:3.
- Baroroh, F., 2014, Evaluasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Yogyakarta, *Pharmaciana*, 4: 135-141.
- Departemen Kesehatan, 2009, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*, Jakarta, Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Harijono, H dan Soepangkat, BO., 2011, 'Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Farmasi RSK. ST VINCENTIUS A PAULO Surabaya Dengan Menggunakan Metode Servqual Dan QFD', *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XIV Program Studi MMT-ITS, Surabaya 23 Juli 2011*.
- Kuncahyo, I., 2004, *Potret Industri Farmasi di Indonesia*, diakses pada tanggal 30 September 2015, <<http://64.203.71.11/kompas-cetak/0404/12/opini/906297.htm>>.
- Octavia, A., Suswitarosa, dan Anwar, A., 2012, Analisis kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung di RSUD Raden Mattaher Jambi, *Jurnal Manajemen Universitas Jambi*.
- Priyandani, Y., dkk., 2014, Pemberian Informasi Lama Terapi dan Konfirmasi Informasi Obat Perlu

Ditingkatkan di Puskesmas,
*Jurnal Farmasi dan Ilmu
Kefarmasian Indonesia, 1:1-
5.*

Wiryanto, 2005, *Pengantar Ilmu
Komunikasi*, Gramedia,
Jakarta, Indonesia.