

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA TALANGSARI

Rina Dias Agustina, Amaliyah Nurul Hidayah*, Agnis Pondinekaria Aditama, Kukuh Judy Handoyo
Akademi Farmasi Jember

*E-mail : amaliyah.nurul.hidayah@gmail.com

ABSTRACT

Pharmacy is one of the health service place that has product and service activities that are highly dependent on patient satisfaction. Patient satisfaction can be used as a benchmark for companies to develop their business in the future. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Kimia Farma Pharmacy Talangsari Jember. The type of this research was qualitative descriptive using cross sectional study. The population were patients who came to buy prescription or non-prescription drugs at the Kimia Farma Pharmacy Talangsari Jember in June 2020 with a total samples of 100 patients. The result showed that patient satisfaction to the services at Kimia Farma Pharmacy Talangsari Jember were quiet satisfied in reliability dimensions (60%) and tangible dimensions (55%) also in responsiveness dimensions (48%) and less satisfied in empathy dimensions (54%) and assurance dimensions (41%). It can be concluded that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Kimia Farma Pharmacy Talangsari Jember were

Keywords: level of satisfaction, quality of service

PENDAHULUAN

Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang membantu mewujudkan pencapaian derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri-sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atau masyarakat. Apotek dapat berfungsi sebagai salah satu tempat pengabdian dan praktek profesi apoteker dalam melaksanakan pekerjaan kefarmasian (Kemenkes RI, 2016).

Salah satu aspek terpenting dalam pelayanan adalah kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapan. Kinerja yang dibawah harapan maka pelanggan tidak merasa puas tetapi jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan (Kotler, 2002). Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan (Daulay, 2015).

Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kerasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien. Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan ada perubahan paradigma pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi pada produk obat, menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (Bertawati, 2013). Pelayanan farmasi klinik di Apotek merupakan bagian dari Pelayanan Kefarmasian yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Pelayanan farmasi klinik meliputi, pengkajian dan pelayanan Resep, dispensing, Pelayanan Informasi Obat (PIO), konseling, Pelayanan Kefarmasian di rumah

(*home pharmacy care*), Pemantauan Terapi Obat (PTO) dan Monitoring Efek Samping Obat (MESO) (Kemenkes RI, 2016). Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga teknis kefarmasian di Apotek Kimia Farma Talangsari Jember.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan secara deskriptif kualitatif yaitu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk membuat gambaran atau deskripsi suatu keadaan secara objektif (Notoatmodjo, 2005). Metode penelitian ini dilakukan pada satu waktu dan satu kali, tidak ada *follow up*, untuk mencari hubungan antara variabel independen (variabel resiko) dengan variabel dependen (efek) yang dinamakan penelitian *cross-sectional*.

Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang membeli obat baik resep ataupun non resep di Apotek Kimia Farma Talangsari. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus slovin dan dibutuhkan 100 responden. Teknik sampling dengan cara *random sampling* yaitu pengambilan sampel dari anggota populasi dengan menggunakan acak tanpa memperhatikan tingkatan dalam anggota populasi.

Variabel

Variabel dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan meliputi lima dimensi yaitu *tangible* (bukti langsung), *empathy* (kepedulian), *assurance* (jaminan), *responsiveness* (ketanggapan), dan *reliability* (kehandalan).

Instrumen

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang akan digunakan untuk mengumpulkan data. Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Kuesioner yaitu suatu cara pengumpulan data atau suatu penelitian mengenai suatu masalah yang umumnya banyak menyangkut kepentingan umum. Kuisisioner yang digunakan tidak diuji validitas karena menggunakan kuisisioner baku dari PT. Kimia Farma.

Analisis Data

Data yang telah terkumpul dilakukan pemberian skor atau nilai kemudian di prosentasekan menggunakan rumus:

$$P = n/N \times 100\%$$

n : skor rata-rata

P : Prosentase

N : Skor maksimal

Adapun untuk menentukan kriteria kualitas sebagai berikut (Arikunto, 1993) :

76% - 100% = Puas

56% - 75% = Cukup Puas

40% - 55% = Kurang Puas

<40% = Tidak Puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan pasien adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pasien dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka pasien akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas. Namun

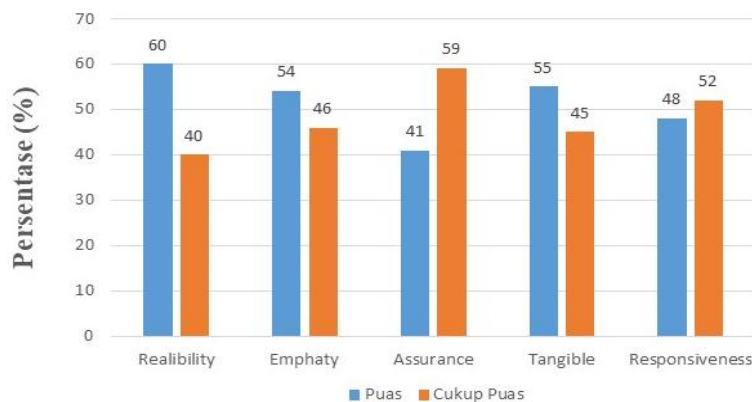
sebaliknya apabila kinerja sesuai dengan harapan pasien akan merasa puas dan bila kinerja melebihi harapan pelanggan merasa sangat puas. Dengan demikian, kepuasan pasien menjadi variabel yang penting untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Tenaga Teknis Kefarmasian kepada pasien apakah sudah sesuai dengan harapan atau keinginan pasien.

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian deskriptif dengan pengambilan sampel sesuai kriteria inklusi, dimana kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah pasien yang datang dan membeli obat di Apotek Kimia Farma Talangsari Jember baik resep ataupun non resep pada bulan Juni 2020. Berikut gambaran umum responden dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 Gambaran umum responden

Klasifikasi Responden		Responden	Presentase	Jumlah
Jenis Kelamin	Laki-laki	41	41%	100
	perempuan	59	59%	
Pendidikan	SD	8	8%	100
	SMP	18	18%	
	SMA	45	45%	
	Diploma/Sarjana	12	12%	
	Mahasiswa	17	17%	
Pekerjaan	Bekerja	53	53%	100

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni 2020 di Apotek Kimia Farma Talangsari Jember jalan KH. Shiddiq 39 A-B Jember. Instrumen yang digunakan pada saat pengambilan data dalam penelitian ini adalah kuisioner dan LPD dengan mengambil sampel sebanyak 100 responden.



Dimensi Kualitas Pelayanan

Gambar 1 Kepuasan responden berdasarkan 5 dimensi

Rata-rata dimensi kualitas pelayanan di apotek berdasarkan kepuasan, responden yang membeli obat di Apotek Kimia Farma Talangsari yang terbagi 5 dimensi yaitu pertama pada dimensi kehandalan memperoleh skor persentase 60% dengan kategori puas, kedua dimensi empati memperoleh skor persentase 54% dengan kategori puas, ketiga dimensi jaminan memperoleh skor persentase 41% dengan kategori puas, keempat dimensi tangible memperoleh skor persentase 55% dengan kategori puas, kelima dimensi ketanggapan memperoleh skor persentase 48% dengan kategori puas.

Penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Talangsari Jember persentase tertinggi berada pada dimensi kehandalan (*reliability*) yang dapat dilihat pada tabel 5.6 yang menunjukkan responden dengan jawaban puas sebanyak 60%, jawaban cukup puas 40%,

jawaban kurang puas dan tidak puas 0%. Aspek kehandalan yang harus diperhatikan adalah proses pelayanan yang cepat dan tepat serta memberikan informasi tentang obat. Kehandalan merupakan tanggapan pasien terhadap kinerja petugas kesehatan dalam hal akurasi data dan pelayanan yang sesuai janji sehingga memuaskan. Berdasarkan Tjiptono (2004), langkah untuk meningkatkan kepuasan pada dimensi *reliability* antara lain memberikan standar waktu pelayanan yang jelas dan menepatinya dengan sungguh-sungguh, dan bila perlu diberikan sanksi dan teguran bila telah melewati batas waktu yang diberikan, melengkapi alat bantu kerja yang dibutuhkan untuk kecepatan dan ketepatan terutama dibagian administrasi.

Dimensi *empathy* menunjukkan bahwa 54% responden puas, 46% cukup puas dan tidak terdapat responden yang merasa kurang atau tidak puas. Menurut Tjiptono (2002) menyatakan bahwa empati dalam kualitas pelayanan merupakan aspek keseriusan, pembinaan, penyuluhan dan memberikan *image* mengenai pola pengembangan pemasaran jasa yang harus dipenuhi agar memberikan *impact* kepada masyarakat. Berdasarkan Tjiptono (2004) langkah untuk meningkatkan kepuasan pada dimensi *empathy* antara lain memberikan pelatihan tentang cara mendengar dan teknik komunikasi yang baik, memasukkan keramahan sebagai salah satu kriteria penilaian kinerja petugas.

Dimensi *Assurance* merupakan kepastian yang didapatkan pelanggan dari perilaku pelaku usaha tersebut. Hasil penelitian kepuasan berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) menunjukkan bahwa 59% responden puas, 41% cukup puas dan tidak terdapat responden yang merasa kurang atau tidak puas. Berdasarkan Tjiptono (2000) langkah untuk meningkatkan kepuasan pada dimensi *assurance* antara lain refreshing (pelatihan ulang) untuk memantapkan pengetahuan dan keterampilan yang telah dimiliki terhadap seluruh petugas, upgrade pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan terhadap seluruh petugas.

Dimensi bukti langsung (*tangible*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik. Hasil penelitian kepuasan berdasarkan dimensi langsung (*tangible*) menunjukkan bahwa 55% responden puas, 45% cukup puas dan tidak terdapat responden yang merasa kurang atau tidak puas. Berdasarkan Tjiptono (2000) langkah untuk meningkatkan kepuasan pada dimensi *tangible* antara lain menjaga kebersihan di seluruh wilayah gedung apotek baik didalam maupun diluar ruangan, perbaikan kesan penampilan apotek dengan pengecatan ataupun renovasi bila memang diperlukan.

Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) menunjukkan bahwa 48% responden puas, 52% cukup puas dan tidak terdapat responden yang merasa kurang atau tidak puas. Berdasarkan Tjiptono (2000) langkah untuk meningkatkan kepuasan pada dimensi *responsiveness* antara lain menyediakan kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis di wilayah apotek, ini dimaksud untuk menjaring masalah-masalah yang dirasakan oleh pasien yang enggan untuk berkomunikasi secara langsung.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapat pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga teknis kefarmasian di Apotek Kimia Farma Talangsari Jember pada dimensi kehandalan (*reliability*) sebanyak 60% puas, dimensi empati (*empathy*) sebanyak 54% puas, pada dimensi jaminan (*assurance*) 59% cukup puas, dan pada dimensi bukti langsung (*tangible*) sebanyak 55% puas dan pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) sebanyak 52% cukup puas.

SARAN

Perlu ditingkatkan rasa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Sebaiknya petugas farmasi memberikan informasi obat yang lebih jelas kepada pasien agar tidak terjadi kesalahan saat meminum obat contohnya penggunaan antibiotik yang harus dihabiskan, agar pasien dapat meminum obat secara teratur. Tampilan di apotek agar dibuat semenarik mungkin agar pasien senang saat datang ke apotek. Keramahan petugas farmasi harus lebih diperhatikan sebab hal ini juga termasuk pandangan pasien yang sangat penting yang dapat menimbulkan sikap pasien agar pasien senang berobat di apotek dan mau datang berobat kembali.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto,S. 1993. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta Jakarta.
- Bertawati. 2013. Profil pelayanan kefarmasian dan kepuasan konsumen apotik di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. 2(2):1-11.
- Daulay, M.A. 2015. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di dua puskesmas di Kota Medan. *Skripsi*. Fakultas Farmasi. Universitas Sumatera Utara.
- Kotler, Philip. 2000. *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*. Prenhalindo. Jakarta.
- Kemenkes RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta
- Notoatmodjo S. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Total Quality Management*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Andi. Yogyakarta.