

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Kinan Farma Mojosoongo Periode November-Desember Tahun 2021

Destiyani^{1*)}, Nisa Amallia², Tiara Zaila M.A³, dan Aris Prio Agus Santoso⁴

Fakultas Ilmu Kesehatan Sarjana Farmasi, Universitas Duta Bangsa

*email : destiyanidestiyani@gmail.com

Surakarta, Indonesia

Abstrak

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu bentuk profesionalisme dalam bidang kesehatan yang menjadi tanggung jawab seorang profesi kesehatan khususnya apoteker. Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian dimana apotek menjadi salah satu tempat praktik kefarmasian seorang apoteker. Perkembangan yang pesat telah terjadi di apotek dimana terdapat paradigma apotek yang baru yaitu dari *drug oriented* (pelayanan obat) menjadi *patient oriented* (pelayanan pasien) yang mengacu pada asuhan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Manfaat penelitian ini diharapkan dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan serta dapat memberikan informasi kesehatan kepada pasien guna meningkatkan kualitas pelayanan obat di Apotek Kinan Farma. Penelitian ini merupakan penelitian observasional, dimana data diambil dengan menggunakan kuesioner berdasarkan kriteria inklusi yang telah ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gambaran kepuasan apotek Kinan Farma tertinggi berada di dimensi *reability* (kehandalan) dengan persentase sebesar 92,3%. Berdasarkan rata-rata dimensi kepuasan yang diolah, didapatkan hasil persentase sebesar 87% yang menunjukkan kategori sangat puas.

Kata kunci : apotek, kepuasan pelanggan, pelayanan kefarmasian

Abstract

Pharmaceutical service is a form of professionalism in the health sector which is the responsibility of a health professional, especially pharmacists. A pharmacy is a pharmaceutical service facility where the pharmacy is one of the places for a pharmacist to practice pharmacy. Rapid developments have occurred in pharmacies where there is a new pharmacy paradigm, namely from drug oriented (drug service) to patient oriented (patient service) which refers to pharmaceutical care (pharmaceutical care). The benefits of this study are expected to determine the level of patient satisfaction with service quality and can provide health information to patients in order to improve the quality of drug services at the Kinan Farma Pharmacy. This research is an observational study, where the data is taken using a questionnaire based on the inclusion criteria that have been set. The results showed that the picture of Kinan Farma's pharmacy satisfaction was highest in the dimension of reliability (reliability) with a percentage of 92.3%. Based on the average dimension of satisfaction that was processed, the results obtained a percentage of 87% which indicates a very satisfied category.

Keywords : pharmacy, customer satisfaction, pharmaceutical service

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu bentuk profesionalisme dalam bidang kesehatan yang menjadi tanggung jawab seorang profesi kesehatan, khususnya apoteker dalam menjalankan kegiatan kefarmasian demi meningkatkan pelayanan kefarmasian yang berkualitas dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Depkes, 2014). Pelayanan kefarmasian dapat meliputi, keramahan petugas/tenaga kesehatan, penampilan apotek/petugas, keramahan petugas, ketersediaan obat, menyampaikan informasi obat dan kecepatan pelayanan (Wibowo, 2017).

Ada dua macam pelayanan kefarmasian di apotek yaitu, pelayanan obat resep dan pelayanan obat non resep. Pelayanan obat resep merupakan pelayanan permintaan tertulis oleh seorang dokter, dokter gigi dan dokter hewan yang diberikan kepada apoteker untuk menyediakan dan menyerahkan kepada pasien, sedangkan pelayanan obat non resep merupakan pelayanan yang dilakukan secara mandiri antara pasien dan tenaga kesehatan atau dapat disebut dengan swamedikasi (Permenkes, 2016).

Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Kepuasan pasien terhadap pelayanan di apotek merupakan salah satu cerminan dari hasil mutu pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apotek tersebut (Kotler, 2009). Kepuasan jasa apotek merupakan bentuk kepuasan konsumen dalam menentukan arah dan tujuan dalam proses memahami pemakaian obat secara tepat dan pembelian produk obat (Widiawati, 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Dianita dan Latifah tahun 2017 menyatakan bahwa, 85,81% pasien merasa cukup puas oleh pelayanan kefarmasian oleh apotek. Namun, masih ada hal yang perlu diperhatikan seperti, pelayanan dalam menyampaikan informasi obat yang meliputi terapi farmakologi maupun non farmakologi. Selain itu, kecepatan

pelayanan apotek juga masih kurang sehingga pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan obat.

Apotek merupakan sarana bidang pelayanan kefarmasian dimana apotek menjadi salah satu tempat praktik kefarmasian oleh seorang apoteker (Santoso & Wardani, 2020). Sebuah perkembangan pesat yang dialami oleh apotek apabila terdapat paradigma yang baru dari *drug oriented* menjadi *patient oriented*, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien adalah yang utama bagi praktek kefarmasian khususnya apotek (Dianita & Latifah, 2017).

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat serta dapat memberikan informasi kesehatan kepada pasien khususnya mengenai obat-obatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan obat di Apotek Kinan Farma periode November-Desember tahun 2021.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian *observasional* dengan pendekatan *non eksperimental*. Penelitian ini dilakukan di apotek yang berada di wilayah Mojosoongo dengan memberikan kuesioner terhadap pasien yang berkunjung di apotek tersebut secara *cross sectional*. Variabel dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek.

Jumlah sampel pasien sebanyak 47 responden yang memiliki kriteria inklusi yaitu, berusia 20-60 tahun, dapat berkomunikasi dengan baik, pasien yang membeli obat di apotek.. dan bersedia mengisi kuesioner yang diberikan. Dalam pengisian kuesioner perlu adanya pendamping untuk mengurangi adanya kesalahan dalam pengisian kuesioner tersebut.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1.	20-30 tahun	22	46,8%
2.	31-40 tahun	15	31,9%
3.	41-50 tahun	7	14,9%
4.	51-60 tahun	3	6,4%
Total		47	100%

Pada Tabel 1, menunjukkan bahwa mayoritas responden yang datang berkunjung yaitu pada rentang umur 20-30 tahun yaitu sebanyak 46,8% .

Tabel 2. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1.	Perempuan	36	76,6%
2.	Laki-laki	11	23,4%
Total		47	100%

Pada Tabel 2, menunjukkan bahwa responden didominasi oleh perempuan dengan persentase 76,6% sedangkan laki-laki sebesar 23,4%.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Swamedikasi/Resep

No.	Swamedikasi/Resep	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1.	Swamedikasi	47	100%
2.	Resep	-	-
Total		47	100%

Pada Tabel 3, memperlihatkan bahwa mayoritas konsumen yang membeli di apotek Kinan Farma dengan swamedikasi yaitu sebesar 100% sedangkan dengan resep tidak ada.

Gambaran Kepuasan Konsumen Apotek Kinan Farma Mojosongo Jawa Tengah

Gambaran kepuasan konsumen di apotek Kinan Farma dinilai dengan lima

dimensi yang meliputi *responsiveness* (daya tanggap), *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangible* (bukti langsung) (Novaryantiin et al, 2018).

Tabel 4. Hasil Kepuasan Konsumen Menurut 5 (Lima) Dimensi

No.	Dimensi	Persentase (%)
1.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	84%
2.	<i>Reability</i> (Kehandalan)	92,3%
3.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	82,5%
4.	<i>Emphaty</i> (Empati)	92%
5.	<i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	83%
Rata-rata		87%

Pada Tabel 4 diatas, menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan konsumen berdasarkan lima dimensi mendapatkan nilai capaian responden 87% yang berarti masuk dalam kategori sangat puas. Pada masing-masing dimensi, nilai kategori terbesar yaitu dimensi kehandalan 92,3% masuk kategori sangat puas, dimensi empati 92% masuk kategori sangat puas, dimensi daya tanggap 84% masuk kategori sangat puas, dimensi bukti langsung 83% masuk kategori sangat puas dan terakhir dimensi jaminan 82,5% masuk kategori sangat puas.

Pada dimensi *responsiveness* atau ketanggapan pada penelitian ini memiliki skor nilai sebesar 84% yang sudah lebih baik dari penelitian yang dilakukan Lisa *et al* (2021) tentang gambaran pelayanan kefarmasian dan kepuasan konsumen Apotek Puri Medika di kecamatan Buayan Kota Kebumen dimana pada dimensi ketanggapan memiliki nilai 75%.

Pada penilaian dimensi kehandalan, skor nilai yang didapat yaitu sebesar 92,3% yang nilainya sudah jauh lebih baik dari yang dilakukan Lisa *et al* (2021) tentang gambaran pelayanan kefarmasian dan kepuasan konsumen Apotek Puri Medika di Kecamatan Buayan Kota Kebumen, dimana pada dimensi kehandalan mendapat nilai 79,40%.

Hasil rata-rata dari dimensi jaminan (*Assurance*) mendapatkan nilai sebesar

82,5% yang terkategori sangat puas, dimana hasil tersebut menunjukkan bahwa responden sudah merasa puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan. Akan tetapi, dari data hasil kuesioner yang didapatkan, terdapat keluhan yang diberikan responden berupa lahan parkir yang kecil. Namun, pada penelitian ini hasil rata-rata dimensi jaminan di apotek Kinan Farma Mojosongo Jawa Tengah lebih baik dari penelitian yang dilakukan Lisa, *et al* (2021) tentang gambaran pelayanan kefarmasian dan kepuasan konsumen Apotek Puri Medika di Kecamatan Buayan Kota Kebumen dimana hasil yang didapat hanya 77% tetapi sudah termasuk kategori puas.

Pada dimensi empati, hasil yang didapat sebesar 92% dimana responden sudah merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, seperti penampilan dan sikap petugas apotek kepada responden sudah baik. Hasil dari dimensi ini juga jauh lebih baik dari penelitian yang dilakukan Lisa, *et al* (2021) yaitu hanya mendapat nilai 78,2%.

Pada penelitian ini, hasil yang didapatkan dari dimensi bukti langsung (*tangibles*) terkategori sangat puas dengan nilai 83%. Dari hasil tersebut, responden beranggapan bahwa pelayanan dan fasilitas di Apotek Kinan Farma Mojosongo sudah sesuai dengan Protokol Kesehatan. Namun, masih terdapat fasilitas yang belum terpenuhi yaitu kurangnya hand sanitizer untuk pelanggan.

Dari hasil rata-rata lima dimensi tersebut, Apotek Kinan Farma Mojosongo sudah mendapatkan kategori sangat puas dan hasil tersebut sama dengan penelitian yang telah dilakukan Lisa, *et al* (2021) yaitu dengan nilai rata-rata keseluruhan 78,6% dan pada penelitian ini, lebih baik yaitu sebesar 87%.

4. SIMPULAN

Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di Apotek Kinan Farma Mojosongo menurut lima

dimensi mendapatkan kategori sangat puas dengan skor nilai rata-rata sebesar 87% dengan uraian dimensi antara lain dimensi kehandalan dengan skor nilai tertinggi yaitu 92,3% dengan kategori sangat puas, selanjutnya dimensi empati sebesar 92% dengan kategori sangat puas, daya tanggap yaitu 84% dengan kategori sangat puas, dimensi bukti langsung dengan skor nilai 83% dengan kategori sangat puas, dan terakhir dimensi jaminan 82,5% dengan kategori sangat puas.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih kepada Tuhan YME, dosen pembimbing Bapak Aris Prio A.S, A.Md. Kep, SH.,MH, Apoteker Apotek Kinan Farma Ibu Dr.apr. Wiwin Herdwiani.,M.Sc dan juga teman-teman team yang ikut membantu dalam melakukan penelitian ini sampai selesai.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Depkes, R. (2014). *Peraturan Mntri Kesehatan Republik Indonesia No.35 Tahun 2014 Tentang Standar pelayanan Kefarmasian di Apotek* (Vol. 2008, pp. 1-22).
- Dianita, S.P., & Latifah. E. (2017). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang*. UMM. Magelang.
- Felia, L., Miyarso, C., & Intiyani, R. (2021). *Gambaran Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotek Puri Medika di Kecamatan Buayan Kota Kebumen*. JFKS. Universitas Muhammadiyah Gombong. Kebumen.

- Kemenkes, R. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan RI No.73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. In *Peraturan*

*Menteri Kesehatan Republik Indonesia
No.73 Tahun 2016 (pp. 1–29).*

Kotler, P., 2009, *Manajemen Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.

Novaryatiin, S., Ardhanay, S. D., & Aliyah, S. (2018). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Krfarmasian Di RSUD Dr. MURJANI SAMPIT*. 1(1), 22–26.

Santoso, A.P.A., & Wardani, T.S. (2020). *Etika Profesi Kefarmsian dan Hukum Kesehatan*. Jakarta.

Wibowo, T. A. (2018). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Ary Farma Karanganyar Tahun 2017*. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 1(1), 1–16.

Widiawati. T. (2021). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Kualitas Pelayanan di Apotek Tegongan Balapulang Wetan*. Politeknik Harapan Bersama. Tegal.