

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI APOTEK RSIA ANANDA TRIFA KOTA PAREPARE

Ade Wirastuti^{1*}, Yusri A. Noe¹, Rahmawati¹
Ilmu Farmasi, ITKES Muhammadiyah Sidrap¹
*: adewirastutii@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan pada dasarnya dapat dikatakan sebagai suatu tindakan ataupun cara melayani orang lain untuk memenuhi keinginannya. Pelayanan kesehatan merupakan tanggung jawab dari pemerintah, swasta ataupun masyarakat. Apotek adalah salah satu bentuk pelayanan kesehatan masyarakat. Hal utama yang perlu diperhatikan di apotek adalah meningkatkan kualitas pelanggan agar dapat bertahan, bersaing mempertahankan pasar yang ada. Oleh karena itu, apotek harus mempertahankan ataupun meningkatkan kualitasnya dengan memberikan pelayanan yang sesuai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek RSIA Ananda Trifa kota parepare. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif, lokasi penelitian ini dilakukan di Apotek RSIA Ananda Trifa kota Parepare. waktu penelitian bulan 20 Juli s/d 19 Agustus 2019 jumlah sampel sebanyak 100 Responden pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, instrument penelitian berupa kuensioner dengan menggunakan cara manual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Ananda Trifa Kota Parepare terhadap kepuasan konsumen termasuk dalam kategori puas, dengan persentase masing-masing sebagai berikut, *reability* 71,43%, *responsiveness* 72,00%, *assurance* 61,08%, *emphaty* 69,94%, dan *tangible* 62,39%.

Kata Kunci: Pelayanan Kefarmasian, RSIA Ananda Trifa, Apotek

ABSTRACT

Service is an act or a way of serving others to fulfill their desires. Health services are the responsibility of the government, private sector or society. Pharmacy is a form of public health service. The main thing that needs to be considered in pharmacies is to improve the quality of consumers in order to survive, compete to maintain the existing market. Therefore, pharmacies must maintain or improve their quality by providing appropriate services. The purpose of this study was to determine the quality of pharmacy service at the Pharmacy RSIA Ananda Trifa Parepare. This type of research is a quantitative descriptive study, the location of this research was conducted at the Pharmacy RSIA Ananda Trifa Parepare. During the research period, July 20 to August 19, 2019, the number of samples was 100 respondents. The sample was taken using purposive sampling technique, the research instrument in the form of a questionnaire using the manual method. The results showed that the quality of pharmaceutical services at the Ananda Trifa Pharmacy in Parepare City on customer satisfaction was included in the satisfied category, with the following percentages, 71.43% reliability, 72.00% responsiveness, assurance, 61.08%, empathy 69,94%, and tangible 62.39%.

Keywords: *Pharmaceutical Services, RSIA Ananda Trifa, Pharmacy*

PENDAHULUAN

Apotek adalah suatu sarana pelayanan khususnya kefarmasian yang merupakan tempat yang akan dilakukan praktik kefarmasian oleh seorang Apoteker. Praktik tersebut merupakan suatu pembuatan yang didalamnya termasuk mengendalikan suatu mutu sediaan farmasi, pengadaan, pendistribusian, pengamanan, dan penyimpanan, informasi mengenai obat, pelayanan obat yang telah diresepkan oleh dokter, dan pengelolaan obat serta pengembangan obat dengan bahan tradisional ⁽¹⁾.

Pelayanan ialah suatu tindakan dan dapat juga dikatakan sebagai suatu tindakan atau disebut juga sebagai perlakuan untuk memenuhi kebutuhan maupun keinginan. Kepuasan konsumen pada pelayanan bisa diukur dengan cara melakukan perbandingan antara apa yang diharapkan oleh konsumen pada kualitas suatu pelayanan yang diinginkan melalui kenyataan yang diterima ataupun dirasakan oleh konsumen ⁽²⁾. Dalam menjalankan tanggung jawab untuk melaksanakan pekerjaan, seorang

tenaga teknis kefarmasian akan membantu seorang apoteker kefarmasian. Sehingga dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian, akan ada kerjasama antara kedua belah pihak. Adanya persepsi konsumen pada pelayanan di instalasi farmasi yang tidak benar dapat memberikan dampak berupa kerugian pada instalasi tersebut jika dilihat dari segi bisnis ⁽³⁾.

Mutu pada pelayanan farmasi merupakan bentuk pelayanan farmasi mengarah pada tingkat kesempurnaan pada suatu pelayanan, dan akan menimbulkan rasa kepuasan utamanya pada konsumen serta sesuai dengan tingkat kepuasan yang diperoleh dari masyarakat. Penyelenggaraan mutu pelayanan farmasi tersebut harus sesuai dengan standar pelayanan profesi dan telah ditetapkan serta berdasarkan pada kode etik profesi farmasi ⁽¹⁾.

Kualitas pelayanan farmasi harus memberikan kepuasan pada konsumen. Pihak apotek seharusnya memantau dari berbagai aspek sehingga nantinya akan menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian. Kelima aspek tersebut disusun berdasarkan pada tingkatan

kepentingan relatifnya, aspek tersebut meliputi bukti fisik, empati, jaminan, daya tanggap dan reliabilitas ⁽⁴⁾.

Pelayanan unit farmasi pada setiap apotek memiliki suatu perencanaan, pengadaan, pendistribusian dan evaluasi dan telah dilakukan agar dapat meningkatkan kualitas suatu pelayanan serta dapat mencapai target, diantaranya ialah dapat memperluas kebutuhan pelayanan farmasi dan mampu meningkatkan mutu utamanya di pelayanan kesehatan, mampu menjamin efektifitas dan pemberian pelayanan farmasi, efisiensi penggunaan obat-obatan dan keamanan, memberikan kerjasama terhadap konsumen ataupun pada profesi lainnya dan berhubungan dengan pelayanan farmasi, serta melakukan kebijakan mengenai obat di rumah sakit guna untuk meningkatkan penggunaan obat-obatan secara rasional ⁽⁵⁾.

Pelayanan kesehatan pada masyarakat yang merata adalah salah satu tanggung jawab masyarakat sendiri, swasta maupun tanggung jawab pemerintah. Dalam menangani persaingan, 24 apotek di kota Parepare

harus memperhatikan kepuasan konsumen agar mampu bertahan ataupun bersaing untuk mempertahankan apoteknya sendiri. Oleh karena itu, apotek seharusnya dapat mempertahankan kualitas dengan cara melakukan pelayanan berdasarkan harapan konsumen sehingga nantinya konsumen dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan ⁽⁶⁾. Melihat latar belakang diatas, hal yang perlu dilakukan pada penelitian ini lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas kefarmasian terhadap kepuasan, kepercayaan dan loyalitas di Apotek RSIA Ananda Trifa.

Tujuan kegiatan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan dimensi empati terhadap kepuasan konsumen di apotek Ananda Trifa kota Parepare.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini ialah penelitian deskriptif kuantitatif yang dilakukan terhadap sekumpulan objek dengan maksud untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian di apotek. Penelitian ini dilaksanakan di RSIA Ananda Trifa

Kota Parepare pada bulan Juni – Agustus tahun 2019.

Populasi penelitian ini ialah pasien rawat jalan yang datang menebus obat sebanyak 3500 pasien selama 1 bulan RSIA Ananda Trifa kota parepare. Penarikan sampel penelitian diambil menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi, yakni berumur 18 tahun ke atas, pernah berobat di apotek RSIA Ananda Trifa minimal 2 kali, bisa berkomunikasi, bersedia mengisi kuesioner. Besar sampel pada penelitian ini adalah 100 orang, berdasarkan perhitungan (Rumus Slovin), yaitu :

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

Keterangan :

n = Besar sampel

N = Besar populasi

e = Nilai kritis ketelitian yang diinginkan (10%)

$$n = \frac{3500}{(1+(3500 \times 0,1^2))}$$

$$n = 97,22 = 100$$

Berdasarkan perhitungan sampel di atas, jumlah sampel minimal 100 sampel penelitian.

Instrumen penelitian yang digunakan yaitu berupa kuesioner yang

berisi 27 pertanyaan secara tertulis yang meliputi 8 butir pertanyaan tentang kehandalan (*reliability*), 7 butir pertanyaan mengenai ketanggapan (*responsiveness*), 5 butir pertanyaan empati (*emphaty*), 4 butir pertanyaan bukti langsung (*tangibles*), dan 3 butir pertanyaan mengenai jaminan (*assurance*). Setiap pertanyaan memiliki 4 pilihan jawaban seperti “sangat puas” dengan jumlah skor 4, “puas” dengan skor 3, “ kurang puas” dengan skor 2, dan “tidak puas” dengan skor 1.

Pengolahan dan analisa data menggunakan CSI yang diperoleh dari hasil tabulasi dalam bentuk skor, dan dihitung dengan total skor untuk pertanyaan dari setiap subcariabel dan dipresentasikan, *scoring* untuk setiap jawaban yang diperoleh dari hasil kuesioner di olah berdasarkan pada skala *liker*.

Berikut perhitungannya :

$$\% \text{ Skor} = \frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100\%$$

Hasil yang diperoleh dikategorikan menjadi beberapa kategori seperti ⁽⁷⁾:

1. Sangat puas: 76% -100%
2. Puas: 51% -75%
3. Kurang puas: 26% -50%
4. Tidak puas: 0% -25%

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di apotek RSIA Ananda Trifa Parepare pada bulan Juni – Agustus 2019 dengan membagikan lembar kuesioner kepada responden baik yang sedang berkunjung ataupun yang pernah mendapatkan pelayanan kefarmasian di apotek tersebut. Jumlah responden yang ikut serta pada penelitian ini yaitu 100 responden. Setelah dilakukan pengambilan data, selanjutnya dilakukan pengolahan data, analisis data dan hasil akhir yaitu menyusun laporan dan menarik kesimpulan dari hasil yang diperoleh.

Data pada tabel 1 menunjukkan bahwa sebanyak 90 responden wanita dan 10 responden laki-laki. Usia responden yang paling banyak berpartisipasi adalah usia kisaran 36-45 tahun sebanyak 51 orang. Pendidikan terakhir yang terbanyak adalah pendidikan SMA sebanyak 43 orang. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka cenderung untuk mengkritik ataupun menuntut pelayanan yang diterima jika dianggap kurang puas terhadap pelayanan tersebut. Hal ini berbeda dengan tingkat pendidikan

rendah yang lebih cenderung menerima pelayanan karena masih belum mengerti apa-apa saja yang dibutuhkan⁽⁸⁾. Pekerjaan responden yang paling banyak ditemukan pada penelitian adalah IRT (Ibu Rumah Tangga).

Karakteristik Responden

Tabel 1 Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah Responden	Total Responden
Jenis Kelamin		
Perempuan	90	100
Laki-laki	10	
Usia (Tahun)		
18-25	19	100
26-35	30	
36-45	51	
Pendidikan		
SMP	6	100
SMA	43	
D III	9	
S1	37	
S2	5	
Pekerjaan		
Mahasiswa	4	100
IRT (Ibu Rumah Tangga)	54	
Honorer	9	
PNS	8	
Guru	3	
Perawat	3	
Petani	2	
Wiraswasta	17	

Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Bukti Langsung

Variabel penelitian yang diukur pada penelitian ini adalah variabel kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti langsung. Semua variabel tersebut dihubungkan dengan tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Ananda Trifa Kota Parepare.

Tabel 2 Hasil Analisis Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Konsumen di Apotek Ananda Trifa Kota Parepare

No	Dimensi	Rata-rata nilai kepuasan
1	<i>Reliability</i>	71,43%
2	<i>Responsiveness</i>	72,00%
3	<i>Assurance</i>	61,08%
4	<i>Emphaty</i>	69,94%
5	<i>Tangibles</i>	62,39%

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tertinggi adalah terletak pada dimensi *responsiveness* sebesar 72% sedangkan dimensi yang terendah adalah dimensi *assurance* dengan persentase 61,08%. Persentase kelima dimensi tersebut menunjukkan bahwa responden puas dengan pelayanan kefarmasian di apotek Ananda Trifa kota Parepare dengan persentase masing-masing sebagai berikut, kehandalan (*realibility*) 71,43%, ketanggapan

(*responsiveness*) 72,00%, jaminan (*assurance*) 61,08%, empati (*emphaty*) 69,94%, dan bukti langsung (*tangibles*) 62,39% (tabel 2).

Dimensi *realibility* yaitu informasi-informasi terkait dengan obat seperti dosis, efek samping obat dan informasi lainnya terkait dengan obat. Ketika pasien kurang mendapatkan informasi terkait obat, misalnya ketidaktahuan informasi terkait dengan efek samping obat, maka

pasien akan menghentikan obat sendiri sehingga menyebabkan tidak patuhnya pasien terhadap pengobatan ⁽⁹⁾. Penilaian untuk dimensi *realibility* meliputi petugas memberikan informasi tentang nama obat, dosis obat, cara pemakaian obat, tindakan yang seharusnya dilakukan terhadap obat yang tersisa, efek samping setelah meminum obat, pelayanan informasi mengenai obat menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien, aktivitas apa saja yang harus dihindari selama mengkonsumsi obat.

Penilaian untuk dimensi *responsiveness* pada penelitian ini adalah petugas harus menjawab dengan cepat dan tanggap ketika melayani pasien. Sedangkan dimensi *assurance*

yang dinilai adalah bentuk informasi obat yang diberikan harus akurat dan dapat di pertanggungjawabkan, petugas yang memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk memberi informasi tentang obat, dan juga seharusnya memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan dalam memberikan pelayanan informasi obat.

Penilaian untuk dimensi *emphaty* pada penelitian ini meliputi seorang petugas yang berjaga di apotek, diharuskan untuk memakai pakaian yang rapi, memakai tanda pengenal dengan jelas, memberikan informasi mengenai obat yang akan diberikan meskipun pasien tidak meminta mengenai informasi obat tersebut, petugas seharusnya bersikap ramah dan sopan dalam menjelaskan informasi mengenai obat dan memberikan perhatian yang sama terhadap semua klien.

Penilaian untuk dimensi *tangible* pada penelitian ini yaitu ruangan khusus untuk pelayanan harus tersedia utamanya pada pelayanan obat, informasi obat nyaman, aturan pakai yang mudah dipahami oleh pasien, dan tersedianya informasi mengenai obat dalam bentuk brosur.

Tersedianya fasilitas-fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pasien/responden, dapat membuat pasien menjadi nyaman dalam menerima pelayanan informasi mengenai obat ⁽¹⁰⁾.

KESIMPULAN

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas pelayanan utamanya pada kefarmasian di Apotek Ananda Trifa Kota Parepare terhadap kepuasan responden termasuk dalam kategori puas, dengan persentase *realibility* 71,43%, *responsiveness* 72,00%, *assurance* 61,08%, *emphaty* 69,94%, dan *tangibles* 62,39%.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ini ditujukan kepada kepala dan staff instalasi Farmasi RSIA Ananda Trifa kota Parepare.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan Ri. Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. Departemen Kesehatan : Jakarta; 2014.
2. Pratiwi D, Wahyono D, Sampurno. Analisis Kepuasan Pasien Farmasi Rawat Jalan Menggunakan Metode Servqual: Studi Di Rumah Sakit Swasta X Jakarta. Jurnal Manajemen Dan Pelayanan

- Farmasi. 2013 Mar;3 Nomor 1:24–9.
3. Syamsuni H. Ilmu Resep. Jakarta: Egc; 2006.
 4. Tjiptono F, Chandra G. Service, Quality & Satisfaction (Ed.3). Andi : Yogyakarta; 2011.
 5. Fakhriadi A, Marchaban, Pudjaningsih D. Analisis Pengelolaan Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Temanggung Tahun 2006, 2007 Dan 2008. Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi. 2011 Jun;1 Nomor 2:94–102.
 6. Kurniasih R. Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Apotek Instalasi Farmasi Rs.Apemalang Jawa Tengah. Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2012;
 7. Stevani H, Putri An, Side S. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. 2018 Jun 30;14(1):1.
 8. Ayuchecaria N, Purwatini L, Damayanti Ga. Gambaran Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Depo Bpjs Rsud Ulin Banjarmasin. :8.
 9. Akbar Do, Mardiaty N, Muslimah S, Husni R. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Puskesmas Karang Intan 2 Kecamatan Karang Intan Kabupaten Banjar. 2018;02(02):8.
 10. Syamsu Asi. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Rawat Jalan Rsud Labuang Baji Makassar. :12.