

Analisis Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wonokromo Yogyakarta

Patient Satisfaction Analysis in Pharmaceutical Services at Wonokromo Pharmaceutical Yogyakarta

Maulana Aditya Nugraha^{1*}, Hasna Syafa Mazida², Bingar Hernowo³, Filu Marwati Santoso Putri⁴

¹Universitas Tidar, Magelang, Jawa Tengah

^{2,3,4}Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Madani Yogyakarta, Bantul, DIY

*Korespondensi Penulis : nugrahamaulana07@gmail.com

Abstrak

Latar belakang: Di era globalisasi saat ini, persaingan apotek yang berasal dari dalam negeri maupun pemilik sarana apotek Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) yang masuk ke Indonesia semakin tak terelakkan. Selain itu, deregulasi tentang pendirian apotek, tingginya permintaan konsumen terhadap obat dan banyaknya jumlah apoteker juga menjadi faktor pemicu semakin banyaknya jumlah apotek. Secara tidak langsung, persaingan bisnis antar apotek semakin ketat demi memperoleh jumlah pelanggan semaksimal mungkin. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan, maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru.

Tujuan: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Wonokromo Yogyakarta.

Metode: Rancangan penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan kuisioner yang dibagikan kepada pasien. Populasi yang diambil sampel sebanyak 30 responden dengan menggunakan metode *purposive sampling*.

Hasil: Hasil penelitian pada indikator berwujud diperoleh persentase skor 66,7%, pada indikator kehandalan diperoleh persentase skor 63,8%, pada indikator daya tanggap diperoleh persentase skor 67,5%, pada indikator kepastian diperoleh persentase skor 58,3%, pada indikator empati diperoleh persentase skor 57%.

Kesimpulan: Tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian di Apotek Wonokromo Yogyakarta dengan persentase skor 62,6% yakni menunjukkan pasien puas.

Kata Kunci: Apotek; Pelayanan Kefarmasian; Kepuasan Pasien

Abstract

Introduction: In the current era of globalization, competition for pharmacies from within the country and owners of the ASEAN Economic Community (AEC) pharmacy facilities entering Indonesia is increasingly inevitable. In addition, deregulation regarding the establishment of pharmacies, high consumer demand for drugs and the large number of pharmacists are also factors that trigger the increasing number of pharmacies. Indirectly, business competition between pharmacies is getting tougher in order to get the maximum number of customers possible. Satisfactory and quality service will form patient/customer loyalty, and satisfaction, then the satisfactory service will also bring in new customers.

Objective: The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Wonokromo pharmacy Yogyakarta.

Methods: This research design uses quantitative descriptive research. This study used a questionnaire distributed to patients. The population taken as a sample of 30 respondents using *purposive sampling* method.

Results: The result showed on the indicator of tangible obtained percentage score 66,7%, on the indicator of reability obtained percentage score 63,8%, on the indicator of responsiveness obtained percentage score 67,5%, on the indicator assurance obtained percentage score 58,3%, on the indicator of empathy obtained percentage score 57%.

Conclusion: The level of patient satisfaction in pharmaceutical services at Apotek Wonokromo Yogyakarta with a percentage of 62.6% which shows that patients are satisfied.

Keywords: Pharmacy; Pharmaceutical Services; Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan komponen integral dari kualitas perawatan kesehatan. Perbaikan dalam komunikasi, keterampilan, kenyamanan, dan kesopanan dapat menghasilkan penggunaan yang lebih baik layanan medis dan hasil akhirnya lebih baik. Kepuasan tinggi mendorong perilaku kesehatan yang positif, seperti kepatuhan dan kesinambungan dengan penyedia. Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima (1). Pasien yang puas dengan perawatan mereka secara keseluruhan lebih mungkin untuk minum obat dengan benar dan kecil kemungkinannya untuk mengubah dari satu profesional perawatan kesehatan ke yang lain.

Menurut Peter, konsep kepuasan dalam tinjauan prospektif dibagi dua hal yaitu tinjauan prospektif makro dan prospektif mikro. Tinjauan kepuasan makro adalah memberikan pelayanan prima, sedangkan tinjauan mikro terdiri dari kepuasan pelayanan dan strategi budaya. Oleh karena itu, pelayanan kualitas menekankan kepada mutu suatu pelayanan. Lebih lanjut menurut Engel kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil produk atau jasa dan harapan – harapannya (2).

Kepuasan Pasien tidak terlepas dari pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kersasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien. Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi pada produk obat, menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien. Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari obat ke pasien yang mengacu kepada pelayanan kefarmasian (Pharmaceutical Care) (3).

Pelayanan kefarmasian tidak lepas dari kualitas pelayanan apotek itu sendiri. Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan). Weitz dan Wessley mengemukakan layanan itu kualitas hasil dari harapan pelanggan apa yang harus ditawarkan penyedia layanan, bagaimana file penyedia benar-benar tampil untuk memenuhi itu Jadi memberikan layanan berkualitas berarti memastikan konsistensi dalam kinerja penyampaian layanan pada sehari-hari (4).

Apotek Wonokromo dipilih sebagai sampel karena apotek tersebut belum pernah dilakukan penelitian mengenai pengukuran tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian. Apotek Wonokromo adalah salah satu apotek memiliki pengunjung yang sangat ramai. Setelah dilakukan studi pendahuluan berupa wawancara kepada 11 pengunjung apotek diperoleh hasil sebagian besar merasa puas dengan pelayanan kefarmasian di apotek Wonokromo. Namun, sebagian menjawab merasa puas dengan perasaan yang tidak terlalu yakin, didukung dengan ekspresi yang tidak meyakinkan. Hal tersebut kemungkinan terjadi dikarenakan pengunjung merasa tidak enak dengan peneliti. Berdasarkan uraian di atas peneliti ingin melakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian di apotek Wonokromo Yogyakarta.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian diskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan kuisisioner yang dibagikan kepada pasien yang berkunjung ke apotek Wonokromo yang berisi pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian ini. Penelitian ini dilakukan pada Apotek Wonokromo dilakukan selama bulan April - Mei 2021. Populasi dalam penelitian ini pasien yang datang perbulan sekitar 600 orang. 30 Pasien yang mendapat pelayanan di Apotek Wonokromo dengan kriteria sebagai berikut:

Variabel yang digunakan adalah variabel tunggal yaitu tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian pada Apotek Wonokromo. Instrument penelitian yang di gunakan adalah lembar kuisisioner yang diberikan kepada pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Wonokromo Yogyakarta. Lembar kuisisioner ini terdiri dari 5 bagian dengan 10 pertanyaan: 1) Bagian 'Berwujud' terdiri dari 3 pertanyaan seputar lingkungan pada apotek. 2) Bagian 'Kehandalan' memiliki 3 pertanyaan seputar kehandalan apoteker atau farmasis dalam melayani pasien. 3) Bagian 'Daya Tanggap' adalah pertanyaan mengenai sikap apoteker atau farmasis dalam memberikan pelayanan kefarmasian. 4) Bagian 'Kepastian' terdiri dari 5 pertanyaan mengenai apoteker atau farmasis saat memberikan penjelasan obat kepada pasien. 5) Bagian 'Empati' memiliki 2 pertanyaan seputar kepekaan apotek atau farmasis dalam melayani pasien.

Uji Validitas

Instrumen ini sudah pernah dilakukan pada peneliti sebelumnya yaitu Fadhilatul Ilmi pada tahun 2017 (5) dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kefarmasian di Apotek Buring Farma Kota Malang. Uji validitas dilakukan pada kuisisioner kepuasan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien. Uji ini dilakukan pada minimal 30 orang yang tidak termasuk responden dan dilakukan di luar lokasi penelitian, tetapi karakteristik yang sama dengan responden di lokasi penelitian (6).

Uji Reliabilitas

Uji Realibilitas disini juga mengacu pada penelitian sebelumnya yakni pada penelitian Fadhilatul Ilmi (5) dengan judul penelitian Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Buring Farma Kota Malang. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak komputer dengan bantuan pengolahan data SPSS. Tes yang dinyatakan valid kemudian diuji reliabilitasnya (7).

Analisis deskriptif merupakan analisis statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan menggunakan Rumus (8).

$$\% = \frac{\text{jumlah skor perolehan}}{\text{jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$

Skala tingkat kepuasan pasien:

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

Kegiatan analisis data meliputi: 1) *Collecting*, pengumpulan data hasil jawaban kuisioner dari responden. 2) *Scoring*, pemberian nilai berupa angka pada jawaban untuk memperoleh data kuantitatif. Berikut skor yang di berikan berdasarkan tingkatan jawaban dari responden: a) Sangat puas: 4, b) Puas: 3, c) Kurang puas: 2, d) Tidak puas: 1. 3) *Cooding*, pemberian kode pada variabel-variabel yang dirubah menjadi penomor 1,2, 3, 4, dan 5. 4) *Tabulating*, pengelompokan data dengan teratur, teliti, kemudian data dihitung dan dijumlahkan dalam bentuk tabel.

HASIL

Pelaksanaan penelitian tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian di Apotek Wonokromo Yogyakarta selama bulan April-Mei 2021. Penelitian ini dilakukan dengan memberikan lembar kuisioner kepada pelanggan di Apotek Wonokromo Yogyakarta.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden

Klarifikasi Responden	Responden	Jumlah
Jenis Kelamin Laki-laki	17	30
Perempuan	13	

Sumber: Data Primer, 2021

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 30 orang pasien di ambil sebagai sampel saat berkunjung di Apotek Wonokromo Yogyakarta yang bersedia mengisi kuisioner berdasarkan jenis kelamin yaitu pasien yang berjenis laki-laki lebih banyak yang berkunjung ke apotek dibandingkan perempuan, dengan jumlah laki-laki sebanyak 17 orang dan perempuan sebanyak 13.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Usia Responden

Klarifikasi Responden	Responden	Jumlah
Usia 18-25	8	30
26-38	11	
41-51	11	

Sumber: Data Primer, 2021

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 30 orang pasien di ambil sebagai sampel saat berkunjung di Apotek Wonokromo Yogyakarta yang bersedia mengisi kuisioner berdasarkan umur yaitu responden yang berumur 18-25 berjumlah 8 orang, umur 26-38 tahun dengan jumlah 11 orang, sedangkan pasien umur 41-51 sebanyak 11 orang.

Tabel 3. Data Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kefarmasian

Sub Variabel		Presentase	
BERWUJUD	P1	70%	
	P2	67,5%	
	P3	62,5%	
Rata-rata		66,7%	
KEHANDALAN	P4	67,5%	
	P5	59,1%	
	P6	65%	
Rata-rata		63,8%	
DAYA TANGGAP	P7	67,5%	
Rata-rata		67,5%	
KEPASTIAN	P8	61,7%	
	P9	52,5%	
	P10	40%	
	P11	65,8%	
	P12	67,5%	
	P13	62,5%	
Rata-rata		58,3%	
EMPATI	P14	65,8%	
	P15	48,3%	
Rata-rata		57%	

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan table 3. Diketahui bahwa terdapat 5 parameter untuk mengukur tingkatkepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan di apotek yaitu berwujud, yang memiliki nilai rata rata 66,7%, kehandalan dengan nilai 63,8%, daya tanggap dengan nilai 67,5%, kepastian sebesar 58,3 %, serta empati dengan nilai 57%. dengan nilai ini dapat diketahui seberapa puas pasien dengan mengintepretasikan skor.

Tabel 4. Hasil Interpretasi Skor

Variabel	Sub Variabel	Persentase Skor (%)	Interpretasi
Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian	Berwujud	66,7%	Puas
	Kehandalan	63,8%	Puas
	Daya Tanggap	67,5%	Puas
	Kepastian	58,3%	Puas
	Empati	57%	Puas
Total		62,6%	Puas

Sumber: Data Primer, 2021

PEMBAHASAN

Pelayanan kefarmasian di apotek saat ini telah mempunyai standar dengan diterbitkannya Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek (9) (17). Tujuan diterbitkannya surat keputusan ini adalah sebagai pedoman praktik apoteker dalam menjalankan profesi, melindungi masyarakat dari pelayanan yang tidak professional, dan melindungi profesi dalam praktik kefarmasian di apotek sehingga diharapkan pelayanan kefarmasian yang diselenggarakan dapat meningkatkan kualitas hidup pasien (10).

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengunjung di Apotek Wonokromo Yogyakarta. Setelah kuesioner terisi dan semua data terkumpul, data diolah, dihitung, dan dijumlahkan dalam bentuk tabel.

Pada indikator kehandalan, menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (11) indikator kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dapat diketahui indikator kehandalan pada Apotek Wonokromo Yogyakarta pasien merasa puas dengan persentase skor 63,8% karena obat yang diberikan kepada pasien dalam keadaan baik, obat yang benar dan obat dibungkus dengan plastik dan/atau menggunakan kantong kresek, petugas kefarmasian juga menjelaskan tentang cara pemakaian obat yang benar kepada pasien yang bertanya. Serta pelayanan yang diberikan oleh petugas kefarmasian sesuai dengan harapan pasien, seperti ketersediaan obat di Apotek.

Pada indikator daya tanggap, menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (11) indikator daya tanggap yaitu kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat. Pada Apotek Wonokromo Yogyakarta pasien merasa puas dengan indikator daya tanggap yang diberikan oleh petugas dengan nilai persentase skor sebesar 67,5% hal ini menunjukkan petugas kefarmasian memberikan pelayanan yang baik, dan cepat tanggap dalam melayani obat kepada pasien apotek.

Pada indikator kepastian, menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (12) indikator kepastian yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap indikator kepastian pasien merasa puas dengan nilai persentase skor 58,3% hal ini menunjukkan bahwa petugas kefarmasian dengan baik memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan sesuai permintaan pasien, etiket resep obat yang mudah dimengerti oleh pasien di apotek, dan memberikan keterangan obat mudah dipahami oleh pasien, serta pasien apotek merasa yakin membeli obat dengan tepat, benar, dan merasa yakin dengan obat yang dibeli dapat menyembuhkan penyakit. Sebagian responden merasa tidak puas dikarenakan bahwa petugas sering kali tidak menjelaskan efek samping obat jika pasien tidak bertanya (13).

Pada indikator empati, menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (11) indikator empati yaitu kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap indikator empati yang diberikan petugas kefarmasian, pasien merasa puas dengan nilai persentase skor 57% karena petugas kerap kali mengingatkan waktu meminum obat yang benar dan tepat kepada pasien (12). Namun, petugas kefarmasian harus meningkatkan atau memperbaiki kinerja karena sebagian dari responden merasa tidak puas karena pasien tidak diberikan kesempatan kepada petugas untuk memilih dan menentukan obat generik atau paten (2).

Tingkat kepuasan pasien merupakan faktor yang sangat penting bagi keberhasilan suatu apotek, hal ini dikarenakan apabila pasien puas dengan pelayanan apotek baik pelayanan kefarmasian maupun ketersediaan obat maka dipastikan apotek tersebut akan sukses (15) (18). Kelima indikator yang digunakan yaitu berwujud, kehandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati dapat diketahui seberapa puas pasien dalam pelayanan kefarmasian di apotek. Dari hasil kelima indikator tersebut pasien pada apotek rata-rata merasa puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan (16). Dalam penelitian ini memiliki nilai persentase antara 51% - 75% yang berarti pasien puas atas pelayanan kefarmasian di Apotek Wonokromo Yogyakarta.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa nilai dari seluruh tanggapan responden rentang tingkat kepuasan dalam pelayanan kefarmasian di Apotek Wonokromo Yogyakarta menunjukkan kriteria puas dengan nilai persentase rata-rata dari keseluruhan sub variabel adalah 62,6%. Disarankan kepada Apotek Wonokromo Yogyakarta agar kualitas pelayanan kefarmasian dipertahankan dan ditingkatkan karena tingkat kepuasan pasien sangat diperlukan agar pasien merasa nyaman. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai data dasar dalam pengembangan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

1. Supartiningsih, S. 2017. Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
2. Sari, F. M., & Suprianto, U. 2019. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Global Medan. *Jurnal Dunia Farmasi*. <https://doi.org/10.33085/jdf.v1i3.4371>
3. Bertawati. 2013. Profil Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotek di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal. *Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*.
4. Rineka Cipta. Phiri, M. A., & Mcwabe, T. 2013. Customers ' Expectations and Perceptions of Service Quality: the Case of Pick N Pay Supermarket Stores in Pietermaritzburg Area , South Africa. *Intenrational Journal of Research in Social Sciences*.

5. Ilimi, F. 2017. Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Buring Farma Kota Malang. Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang.
6. Notoatmodjo. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta.
7. Sugiyono, 2010. Metode Penelitian Kuantitatif & kualitatif dan R & D. Alfabeta Bandung. ISBN 979-8433-64-0. In Journal of Experimental Psychology: General.
8. Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. 2013. "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D." Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. <https://doi.org/10.1.1.1.1>. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.
9. Anonim. 2004. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1027/Menkes/SK/IV/2004 Tentang Standar Kefarmasian Di Apotek. Departemen Kesehatan RI.
10. Basu, Swastha dan Irawan . 2002. Manajemen Pemasaran Modern. Edisi ketiga. Yogyakarta.
11. Apriyani, D., dan Sunarti, S. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya.
12. Hanggara, R. S. L., Gibran, N. C., Kusuma, A. M., & Galistiani, G. F. 2017. Pengaruh Keberadaan Apoteker terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Wilayah Kabupaten Banyumas. Jurnal Kefarmasian Indonesia. <https://doi.org/10.22435/jki.v7i1.5018.67-76>
13. Krisnawati, M. 2019. Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan di Apotek Panji Farma. Jurnal Kesehatan Madani Medika, 10(1), 40–47.
14. Arikunto, S. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Rineka Cipta, Jakarta.
15. Baroroh, F. 2014 Evaluasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Yogyakarta. Pharmacia. <https://doi.org/10.12928/pharmaciana.v4i2.1570>
16. Supardi, S., Yuniar, Y., & Sari, I. D. 2020. Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek di Beberapa Kota Indonesia. Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan. <https://doi.org/10.22435/jpp.pk.v3i3.3177>
17. Kemenkes. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016.
18. Supranto, J., M. A. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Edisi Terbaru. Jakarta :PT. Rineke Cipta