

HUBUNGAN KEPELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI APOTEK KIMIA FARMA 21 YOGYAKARTA PERIODE JANUARI-MARET 2018

RELATIONSHIP OF PHARMACEUTICAL SERVICE TO PATIENT SATISFACTION IN CHEMICALS OF FARMA 21 YOGYAKARTA PERIOD JANUARI-MARCH 2018

Sheila P.V.J., Fitri Sriwaty Situmorang

Program Studi Diploma III Farmasi Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta

e-mail : sheila.pvdj@yahoo.com

ABSTRAK

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 (Anonim, 2016).

Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 21 Yogyakarta berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan yang mencakup dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* serta *empathy* dan untuk mengetahui faktor-faktor yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Penelitian ini bersifat deskriptif dimana penelitian ini akan Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 21 Yogyakarta . Populasi adalah semua pasien yang berkunjung di Apotek Kimia Farma. Sampel penelitian ini adalah semua pasien yang membeli obat dengan resep di Apotek Kimia Farma yang berjumlah sebanyak 118 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. 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 .

Hasil secara keseluruhan menunjukkan pasien memiliki persepsi puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 21 yang diperoleh dengan menjumlahkan persepsi sangat puas dan puas, pada dimensi *Tangible* (bentuk fisik) sebesar 96,4%, pada dimensi *Reliability* (keandalan) 98,7%, pada dimensi *Responsiveness* (cepat tanggap) 98,9%, pada dimensi *Assurance* (jaminan) 99,4% , dan pada dimensi *Empathy* (empati) 97,7% . Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 21 dipersepsikan puas oleh sebagian besar pasien. Hal ini menunjukkan Apotek Kimia Farma 21 perlu mempertahankan kualitas pelayanan kefarmasiannya serta lebih ditingkatkan lagi.

Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan, Farmasi, Apotek

ABSTRACT

Pharmaceutical service is a health service that has an important role in realizing quality health, where pharmacists as part of health personnel have duties and responsibilities in realizing quality pharmaceutical services (Anonymous, 2016). The purpose of this research is to know the level of patient satisfaction on pharmacy service at Chema Pharmacy 21 Yogyakarta based on 5 service quality dimension which includes tangible dimension, reliability, responsiveness, assurance and empathy and to know the factors that must be paid attention to improve patient satisfaction. This research is descriptive in which this research will Know the level of patient satisfaction to the pharmacy service in Chemical Pharmacy Pharmacy 21 Yogyakarta. The population is all patients who visit the pharmacy Kimia Farma. The samples of this study were all patients who bought prescription

drugs at Kimia Farma Apotek which amounted to 118 people. Data collection techniques using questionnaires. Data processing is done by calculating the percentage of each answer given by the respondent. Based on the results of these calculations, can be seen the level of patient satisfaction for each item in each dimension question.

The overall results show that patients have satisfied perception of pharmaceutical service at Kimia Farma 21 Pharmacy obtained by summing satisfied and satisfied perception, in Tangible dimension (96.4%), 98.7% on reliability, on the dimensions of Responsiveness (fast response) 98.9%, on Assurance (assurance) 99.4% dimension, and on Empathy (empathy) 97,7%. Based on the results of research undertaken, pharmaceutical services at Pharmacy Farma 21 Pharmacies perceived satisfied by most patients. This shows that Kimia Farma Pharmacy 21 needs to maintain the quality of its pharmaceutical service and further enhanced.

Key Word : Keywords: Satisfaction, Service, Pharmacy, Drugstore

PENDAHULUAN

Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Anonim,2016). Di sisi lain Apotek sebagai unit bisnis berfungsi memperoleh keuntungan (Bogadenta, A.,2012). Berkaitan dengan unit bisnis, Apotek sudah selayaknya menjadikan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama. Perkembangan yang pesat telah terjadi di Apotek dengan bergesernya orientasi paradigma pelayanan kefarmasian dari pelayanan obat (*drug oriented*) menjadi pelayanan pasien (*patient oriented*) dengan mengacu kepada *Pharmaceutical Care*. Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di apotek adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan (Anonim, 2016)

Apotek Kimia Farma 21 adalah apotek yang melayani penjualan meliputi pelayanan resep, penjualan bebas, penjualan OWA dan penjualan intern Kimia Farma yang memiliki praktek Apoteker yang bekerja *full time* sehingga dapat memberikan pelayanan yang berorientasi kepada pasien dengan mengacu kepada *Pharmaceutical Care*.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti berantusias untuk meneliti “Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Kimia Farma 21” . Penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 21 Yogyakarta. Penilaian didasarkan pada 5 (lima) dimensi yaitu dimensi *responsiveness* (ketanggapan pelayanan), dimensi *reliability* (keandalan pelayanan), dimensi *assurance* (keyakinan/jaminan), dimensi *empathy* (perhatian) untuk memahami kebutuhan pelanggan) dan dimensi *tangible* (sarana fisik, perlengkapan dan pegawai) (Parasuraman,dkk 1998).

TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di Apotek Kimia Farma 21 Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif. Data yang diperoleh terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reabilitas kemudian di buat dalam bentuk tabel dan dihitung persentasenya (Notoatmodjo, 2005).

Variabel bebas adalah mutu pelayanan kefarmasian yang terdiri dari dimensi *tangibles* (bukti langsung), dimensi *responsiveness* (ketanggapan), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *assurance* jaminan), dan dimensi *empathy*, sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pasien terhadap mutu layanan yang diterima. Sebagai populasi adalah pasien yang menebus resep yang

mengambil obat di Apotek Kimia Farma 21 Yogyakarta yang memenuhi kriteria inklusi. Kriteria inklusi responden yaitu bersedia mengisi kuesioner dan mengambil obat lebih dari satu kali di Apotek. Waktu pengambilan data adalah dari bulan Januari-Maret tahun 2018. Jumlah sampel yang dijadikan responden dapat dihitung dengan menggunakan rumus menggunakan rumus Slovin.

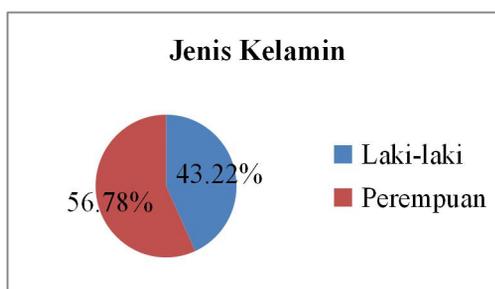
Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara menggunakan kuisisioner. Pengukuran mutu pelayanan yang diperoleh dari pasien dilakukan menggunakan rating scale dengan skoring 1 sampai 4, yaitu skore 4 = sangat puas, skore 3 = puas, skore 2 = tidak puas, skore 1 = sangat tidak puas. Untuk mengetahui sejauh mana harapan responden terhadap pelayanan apotek dilakukan dengan cara yang sama dan diberikan skoring 1 sampai 4, dengan ketentuan skore 4 = sangat penting, skore 3 = penting, skore 2 = kurang penting, skore 1 = tidak penting. Untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dari pertanyaan yang diberikan dalam instrument dilakukan uji validitas, kemudian dilanjutkan dengan uji reliabilitas yang bertujuan untuk menentukan apakah hasil pengukuran yang dilakukan konsisten.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Instrumen yang digunakan dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap 118 orang responden lain di Apotek. Berdasarkan data yang terkumpul dari 118 responden terhadap 20 pertanyaan kualitas pelayanan, didapatkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, sehingga dapat dikatakan instrumen yang digunakan sudah valid. Kemudian dilanjutkan dengan uji reliabilitas dan didapatkan nilai koefisien alpha sebesar 0,948 untuk kualitas pelayanan, sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen sudah dapat dipakai untuk penelitian ini.

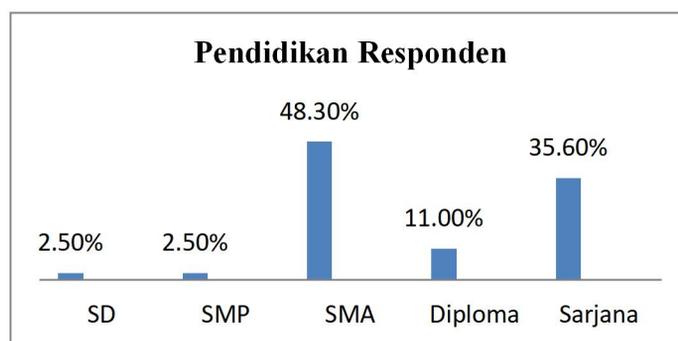
Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma 21 Jl. Malioboro No. 123, Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia.

1. Berdasarkan Jenis Kelamin



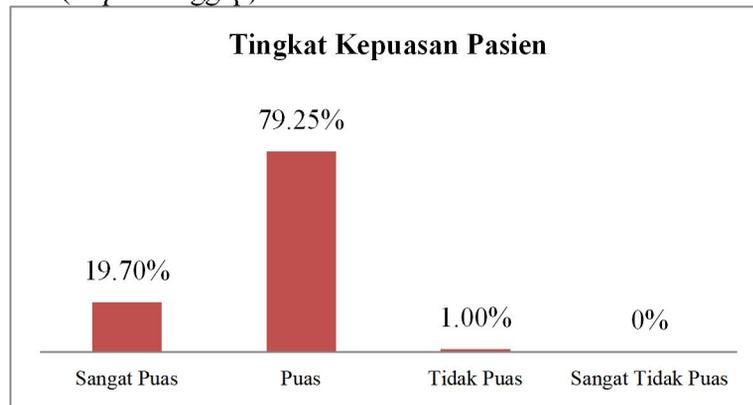
Gambar 1. Diagram Persentase Responden Menurut Jenis Kelamin

2. Berdasarkan Tingkat Pendidikan



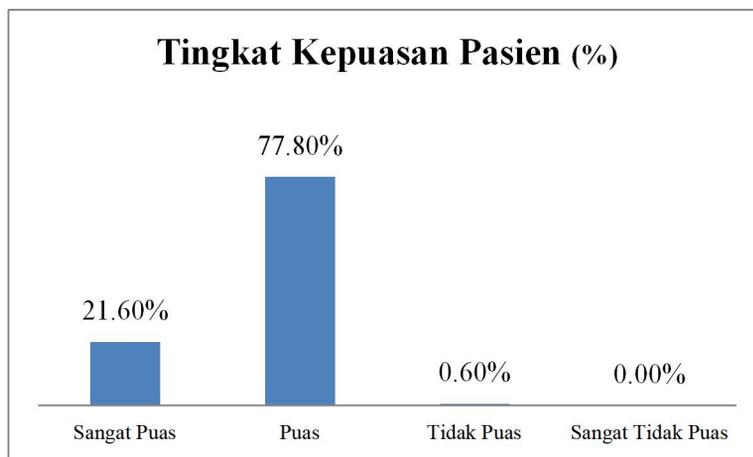
Gambar 2. Diagram Persentase Responden Menurut Tingkat Pendidikan

3. Dimensi Responsiveness (Cepat Tanggap)



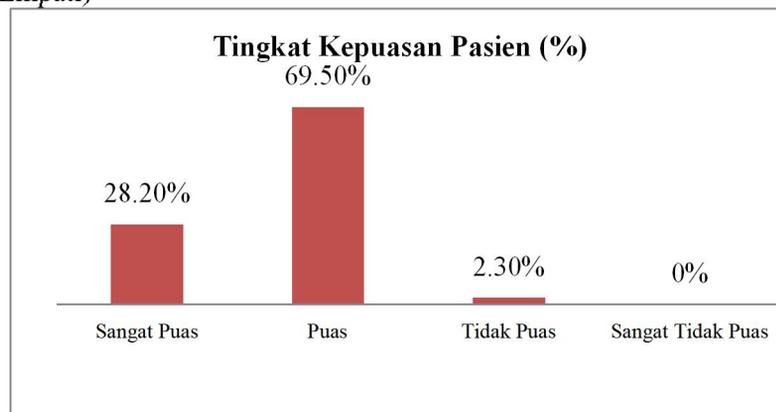
Gambar 7. Diagram Persentase Persepsi Pasien pada Dimensi Cepat Tanggap (*Responsiveness*)

4. Dimensi Assurance (Jaminan)



Gambar 8. Diagram Persentase Persepsi Pasien pada Dimensi Jaminan (*Assurance*)

5. Dimensi *Empathy* (Empati)



Gambar 9. Diagram Persentase Persepsi Pasien pada Dimensi Empati (*Empathy*)

KESIMPULAN

1. Pada dimensi *Tangible* (bentuk fisik) Jumlah persepsi sangat puas dan puas adalah 96,4% dan tidak puas adalah 3,60%.
2. Pada dimensi *Reliability* (keandalan) jumlah persepsi sangat puas dan puas adalah 98,7% dan tidak puas adalah 1,25%.
3. Pada dimensi *Responsiveness* (cepat tanggap) jumlah persepsi sangat puas dan puas adalah 98,95% dan tidak puas adalah 1,0%.
4. Pada dimensi *Assurance* (jaminan) jumlah persepsi sangat puas dan puas adalah 99,4% dan tidak puas adalah 0,6%.
5. Pada dimensi *Empathy* (empati) jumlah persepsi sangat puas dan puas adalah 97,7% dan tidak puas adalah 2,3%.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2016, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Departemen Kesehatan RI, Jakarta
- Bogadenta, A., 2012, *Manajemen Pengelolaan Apotek*, Penerbit Medika, Yogyakarta
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry, 1998, SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1
- Notoatmodjo, S., 2012, *Metedologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta