

Kepuasan Pasien Di Apotik Dahlia Berdasarkan Karakteristik Pasien Dengan Model Servqual

Dwi Monika Ningrum^{1)*}, Faizul Bayani¹⁾, Depi Yuliana¹⁾, Neneng Rachmalia Izzatul Mukhlisah¹⁾, Cokorda Istri Widya Utamiswari¹⁾

Email: dwimonikaningrump@gmail.com

¹⁾Universitas Qamarul Huda Badaruddin Bagu

ABSTRAK

Pelayanan Kefarmasian di Apotek merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Tuntutan pasien dan masyarakat akan meningkatkan mutu Pelayanan Kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi kepada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Tujuan penelitian ini melihat Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Dahlia Kota Mataram. Sampel dalam penelitian ini adalah bagian dari keseluruhan populasi yang menebus resep di Apotek Dahlia dengan usia 19-65 tahun. Dimana penentuan besar sampel dengan tingkat kepercayaan 99% menggunakan rumus *Slovin*. Hasil yang diperoleh tingkat kepuasan pasien yang dilihat dari setiap dimensi diantaranya bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya Tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) menunjukkan bahwa rata-rata pasien memberikan respon puas terhadap pelayanan yang diberikan. hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas apotek sudah cukup baik. Penelitian menunjukkan persentase terbesar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan apotek dahlia sebesar 67,96 % dan sangat puas dengan persentase sebesar 23,94 %. Diketahui bahwa tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati. Sifat kepuasan bersifat subjektif, namun dapat diukur melalui indeks kepuasan pelanggan dan masyarakat.

Kata kunci: kepuasan pasien, SERVQUAL, apotek

ABSTRACT

Pharmacy services at the pharmacy are an integral part of the implementation of health efforts, which play an important role in improving the quality of health services for the community. The demands of patients and society for improving the quality of pharmaceutical services require an expansion from the old paradigm that is product oriented (*drug oriented*) to a new paradigm that is patient oriented (*patient oriented*) with a philosophy of pharmaceutical care. The purpose of this study was to see the level of patient satisfaction with prescription services at Dahlia Pharmacy Mataram. The sample in this study is part of the entire population who redeem prescriptions at the Dahlia Pharmacy with ages 19-65 years. The determination of the sample size with a confidence level of 99% using the *Slovin* formula. The results obtained by the level of patient satisfaction seen from each dimension include direct evidence (*tangible*), reliability, responsiveness, assurance, empathy shows that on average patients give a satisfied response to the service provided. This shows that the services provided by pharmacy officers are good enough. The study showed that the largest percentage of patients were satisfied with the services provided by the dahlia pharmacy by 67.96% and very satisfied with the percentage of 23.94%. It is known that the level of satisfaction obtained by customers is closely related to the quality standards of the goods or services they enjoy. The nature of satisfaction is subjective, but can be measured through the customer and community satisfaction index.

Keywords: kepuasan pasien, SERVQUAL, apotek

A. LATAR BELAKANG

Upaya Kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Masyarakat dengan tingkat kemampuan pendidikan dan ekonomi yang tinggi umumnya memiliki derajat kesehatan yang lebih tinggi dari pada masyarakat golongan ekonomi sosial menengah ke bawah, karena secara finansial mereka mampu menjamin biaya kesehatan dengan mengikuti asuransi kesehatan. Pemerintah berupaya mewujudkan pemerataan kesejahteraan kesehatan masyarakat yang mampu diakses dengan mudah dengan biaya yang tidak mahal. Pelayanan Kefarmasian di Apotek yang meliputi 2 (dua) kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai dan pelayanan farmasi klinik. Kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang memadai [1].

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker [1]. Berdasarkan Peraturan Pemerintah RI Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian pada Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1 disebutkan bahwa, 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 [2].

Pelayanan Kefarmasian di Apotek merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan Kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah obat dan

masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tuntutan pasien dan masyarakat akan meningkatkan mutu Pelayanan Kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi kepada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Oleh karena itu perlu dilakukan survei guna meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di Apotek [1].

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan desain penelitian observasional dengan pengambilan menggunakan media kuisioner yang ditujukan ke subjek penelitian yaitu pasien.

1. Perhitungan sampel.

Pada penelitian ini, untuk menentukan sampel yang digunakan yaitu menggunakan rumus *Slovin*. Sampel dalam pengamatan ini adalah Bagian dari keseluruhan populasi yang menebus resep di Apotek Dahlia dengan usia 19-65 tahun. Dimana penentuan besar sampel dengan tingkat kepercayaan 99% menggunakan rumus *Slovin*: [3]

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

N : Populasi yang akan diteliti

e : Proporsi pada populasi 0,1

n : Besar sampel minimum.

Berdasarkan rumus tersebut maka besaran sampel pada pengamatan ini dapat dihitung sebagai berikut :

25 Hari Kerja x 70 Resep = 1.750 Resep dalam sat bulan.

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ n &= \frac{1750}{1 + 1750(0.1)^2} \\ n &= \frac{1750}{17.51} \end{aligned}$$

n = 99,94

n = 99,4 dibulatkan menjadi 100 sampel

Berdasarkan hasil perhitungan sampel diatas, jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 100 orang.

2. Pengambilan Data

Pengambilan data dilakukan dengan memberikan questioner kepada pasien apotek yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan di apotek Dahlia bulan Mei 2020 untuk mengetahui seberapa puas pasien atas pelayanan kefarmasian yang diberikan. Jumlah pasien yang dijadikan responden oleh peneliti sebanyak 100 pasien. Berikut adalah karakteristik responden yang telah didapat dari hasil penyebaran questioner di Apotek Dahlia Jl. Catur Warga No.16, Pejanggik, Kec. Mataram, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat.

3. Pengolahan Data

Dari data yang diperoleh melalui questioner yang dibagikan, diperoleh tingkat kepuasan pasien yang sangat berkaitan dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati. Sifat kepuasan bersifat subjektif, namun dapat diukur melalui indeks kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat yang membeli obat pada apotek Dahlia. Dalam pengamatan ini peneliti menggunakan model SERVQUAL parasuraman untuk menilai kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu : *tangibles* (Bukti langsung), *reliability* (kehandalan/terpercaya), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan/kepastian), dan *empathy* (empati).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Berikut karakteristik pasien berikut adalah karakteristik responden yang telah didapat dari hasil penyebaran questioner di Apotek Dahlia Jl. Catur Warga No.16, Pejanggik, Kec. Mataram, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat

Tabel 1.
Karakteristik Responden

KARAKTERISTIK RESPONDEN	JUMLAH
JENIS KELAMIN	
Laki-laki	45
Perempuan	55
USIA	
Remaja	16
Dewasa	48
Lansia	36
PENDIDIKAN	
SMA	57
Diploma 3	16
S1	22
S2	5
PEKERJAAN	
Mahasiswa	8
IRT	30
Pegawai Swasta	31
PNS	16
Wiraswasta	10
Lainnya	5
PENGHASILAN	
1-3 juta	53
3-5 juta	28
5-10 juta	17
>10 juta	3

2. Tingkat Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan dan Berdasarkan Dimensi

Analisis perbandingan kepuasan pasien dilihat dari setiap dimensi, dimana pada penelitian ini menggunakan model SERVQUAL untuk menilai kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu : Bukti langsung (*tangible*), Kehandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*) diperoleh dari rata-rata tingkat kepuasan pasien.

Dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*), merupakan wujud nyata dari fasilitas fisik yang diberikan oleh pihak apotek selama pasien mendapatkan pelayanan kefarmasian di apotek dhlia tersebut serta menilai kesiapan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan untuk pasien, adapun wujud nyata dapat berupa : kenyamanan, kerapihan dan kebersihan

Tabel 2.
Kepuasan Pasien

Dimensi Tingkat kepuasan	Jumlah
TANGIBLES	
Sangat Puas	31,3 %
Puas	66,2 %
Kurang Puas	2,5 %
Tidak Puas	
Sangat Tidak Puas	
RELIABILITY	
Sangat Puas	24,2 %
Puas	61 %
Kurang Puas	13,8 %
Tidak Puas	
Sangat Tidak Puas	
RESPONSIVENESS	
Sangat Puas	28,2 %
Puas	63,2 %
Kurang Puas	6,2 %
Tidak Puas	2,4 %
Sangat Tidak Puas	
ASSURANCE	
Sangat Puas	14,2 %
Puas	72,2 %
Kurang Puas	13,6 %
Tidak Puas	
Sangat Tidak Puas	
EMPATHI	
Sangat Puas	21,8 %
Puas	77,2 %
Kurang Puas	0,7 %
Tidak Puas	0,3 %
Sangat Tidak Puas	

ruang tunggu, ketersediaan informasi obat berupa poster, leaflet dan lain-lain, kerapihan dan kebersihan penampilan petugas di Apotek, adanya ruangan khusus untuk memberikan pelayanan informasi obat / konseling sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pasien bahwa petugas berkompeten semasa pelayanan serta fasilitas lainnya yang dapat mendukung kepuasan pasien di apotek dahlia Jl. Catur Warga No.16, Pejanggik, Kec. Mataram, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat dalam memberikan pelayanan dengan tepat.

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kinerja dalam

dimensi *reliability* berada pada tingkatan tanggapan puas dan di ikuti perasaan sangat puas di bandingkan dengan tanggapan terhadap penilaian lainnya. Hal ini dikarenakan banyaknya jumlah pasien yang datang ke apotek yang dapat mengakibatkan petugas farmasi tidak terlalu dapat memberikan pelayanan yang maksimal, namun tetap pada standart prosedur operasionalnya. Pengamatan ini sejalan dengan hasil pengamatan dari Irma (2016). Yang menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhinya adalah respon nyata terhadap pelayanan yang di berikan seperti kenyamanan, kerapihan dan kebersihan ruang tunggu, ketersediaan informasi obat berupa poster, leaflet dan lain-lain, petugas farmasi berpenampilan rapih, adanya ruangan khusus untuk memberikan pelayanan informasi obat / konseling [4]. Selain dari itu beberapa responden merasakan kurang puas terhadap ketersediaan dari sumber informasi seperti brosur, leaflet poster dan lainnya, ini disebabkan karena media informasi yang selalu di ambil oleh pengunjung apotek dan membawa pulang, serta tidak tersedianya ruang khusus untuk memberikan layanan informasi obat / konseling yang disebabkan dari tingginya jumlah pasien yang harus dilayani, dan terkadang ada beberapa pasien yang malu didengar oleh orang terkait dengan obat yang di dapat pada saat penyampaian tersebut.

Dimensi Keandalan (*Reliability*), merupakan kemampuan petugas farmasi di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Angkatan Udara Dr.Esnawan Antariksa Jakarta Timur dalam memberikan pelayanan dengan tepat.

Berdasarkan Tabel 2 kepuasan di atas menunjukkan rata-rata respon tertinggi adalah dengan tanggapan puas dan diikuti dengan tanggapan sangat puas terhadap pelayanan apotek. Hal ini dikarenakan banyaknya pasien yang memberikan

tanggapan baik terhadap pelayanan apotek dahlia yang dirasakan langsung oleh setiap pasien. Terutama kecepatan operasional apotek dan informasi pendukung yang diberikan oleh petugas farmasi dengan sikap yang ramah yang selalu ditunjukkan, informasi terkait obat-obatan yang mudah dipahami dan pelayanan yang cepat kepada pasien serta prosedur administrasi menebus obat resep yang mudah. Hal ini sejalan dengan pengamatan yang dilakukan oleh Irma [4] dalam pengamatannya, yang menyatakan pasien rata-rata merasa puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh petugas instalasi farmasi, kepuasan tersebut diantaranya terdiri dari informasi terkait penggunaan obat, dan ketepatan waktu petugas dalam memberikan informasi terkait obat, kecepatan dalam pelayanan serta jam operasional instalasi farmasi yang sesuai dengan jadwal, tentunya sesuai dengan standar operasional prosedur rumah sakit sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama untuk dilayani.

Namun terdapat beberapa responden yang merasakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi terutama berkaitan dengan waktu buka pelayanan apotek, ini disebabkan karena pasien tersebut umumnya terburu-buru dalam menebus obat. Dan kurangnya informasi terkait makanan yang harus dihindari ini dikarenakan petugas farmasi yang bertugas sedang melayani banyak pelanggan sehingga informasi yang diberikan bersifat informasi dasar saja.

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), merupakan penilaian kemampuan petugas farmasi dalam menanggapi keluhan pasien apotek dahlia Jl. Catur Warga No.16, Pejanggik, Kec. Mataram, Kota Mataram, dalam memberikan pelayanan dengan tepat.

Berdasarkan Tabel 2 kepuasan di atas menunjukkan rata-rata respon tertinggi adalah dengan tanggapan puas dan diikuti

dengan tanggapan sangat puas terhadap pelayanan apotek. Hal ini dikarenakan banyaknya pasien yang memberikan tanggapan baik terhadap pelayanan apotek dahlia yang dirasakan langsung oleh setiap pasien. Terutama kecepatan petugas dalam melayani pelanggan secara langsung, dan memberikan informasi yang mudah dipahami oleh pasien dengan penyampaian yang ramah dan lainnya. Selain itu terdapat beberapa responden yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas, terutama terhadap kontak mata dan kecepatan pelayanan, ini dikarenakan kondisi apotek pada jam-jam tertentu sangat ramai pengunjung, sehingga terkadang sulit sekali untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien.

Dimensi Jaminan/ Kepastian (*Assurance*), dimana petugas farmasi memberikan kepercayaan kepada pasien, sehingga pasien yakin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menyembuhkan mereka karena kualitas pelayanan yang ada di apotek dahlia Jl. Catur Warga No.16, Pejanggik, Kec. Mataram, Kota Mataram, dijamin mutunya.

Berdasarkan tabel 2 kepuasan diatas menunjukkan rata-rata respon tertinggi adalah dengan tanggapan puas dengan pelayanan yang diberikan, hal dilihat dari kualitas obat yang diberikan kepada pasien sangat baik dan disertai dengan pengetahuan yang memadai dalam pemberian informasi obat yang diberikan petugas apotek karena rata-rata petugas apotek memiliki kemampuan yang memadai dalam informasi yang diberikan, Selain itu sikap yang ramah, sopan, tertib dan rapih dari petugas dalam memberikan pelayanan obat serta ketersediaan obat di apotek menjadi faktor penting dalam penilaian ini.

Terdapat beberapa pasien yang merasa kurang puas terkait dengan obat yang di dapatkan, dikarenakan stok obat yang ada di apotek terkadang sedang kosong dan sedang

dilakukan pengadaan kembali, karena perputaran obat yang lumayan cepat.

Dimensi Empati (*Empathi*) dimana petugas farmasi dapat memahami keperluan pasien, memantau keluhan, memberikan perhatian, memberi pelayanan dengan sepenuh hati serta membina komunikasi yang baik antar pasien dengan petugas farmasi sehingga pasien merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas apotek dahlia Jl. Catur Warga No.16, Pejanggik, Kec. Mataram, Kota Mataram, dapat dijamin mutunya.

Berdasarkan tabel 2 kepuasan diatas menunjukkan rata-rata respon tertinggi memberikan tanggapan puas, dimana sikap peduli akan tanggapan komplainan dari semua kalangan, dan apoteker yang selalu ada di tempat membuat penilaian yang baik terhadap pelayanan yang diberikan, selain dari itu bahasa yang digunakan dalam pemberian informasi obat cukup jelas dan mudah dimengerti sehingga informasi yang diberikan akurat tanpa memandang status social dari pasiennya serta petugas selalu menanyakan kembali apakah pasiennya sudah memahami terkait informasi yang diberikan. Selain itu menurut Irma (2016) yang melakukan pengamatan serupa menyatakan, bahasa dan sikap ramah petugas dalam memberikan informasi juga memiliki andil yang cukup besar terhadap respon yang timbul dari semua kalangan masyarakat

D. KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pasien yang dilihat dari setiap dimensi diantaranya bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya Tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) menunjukkan bahwa rata-rata pasien memberikan respon puas terhadap pelayanan yang diberikan. hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas apotek sudah cukup

baik. Terlihat dari hasil pengamatan menunjukkan persentase terbesar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan apotek dahlia sebesar 67,96 % dan sangat puas dengan persentase sebesar 23,94 %. Diketahui bahwa tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati. Sifat kepuasan bersifat subjektif, namun dapat diukur melalui indeks kepuasan pelanggan dan masyarakat.

E. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Universitas Qamarul Huda Badaruddin terutama Fakultas Kesehatan Program Studi Farmasi yang mendukung berjalannya penelitian ini, serta Tim yang mendukung sehingga penelitian ini dapat berjalan lancar hingga akhir.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Peraturan Menteri Kesehatan No 73 tahun 2016. *Tentang Pekerja Kefarmasian di Apotek*, Jakarta
- [2] Peraturan Pemerintah RI No 51. 2009. *Tentang Pekerjaan Kefarmasian*, Jakarta
- [3] Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Pengamatan Kesehatan*, Rineka Cipta
- [4] Irianty Irma. 2016. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Kamar Obat Puskesmas Kecamatan Makassar Jakarta Timur tahun 2016*, ISTN, Jakarta Selatan.