
Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Apotek Sumber Sehat Yogyakarta

Patient Satisfaction With Pharmaceutical Services In Sumber Sehat Pharmacy At Yogyakarta

Edy Suprasetya¹, Muhtaria², Haryo Nugroho³
Jurusan Farmasi, Politeknik Kesehatan Permata Indonesia Yogyakarta

Intisari

Apotek merupakan lini terdepan dalam pelayanan langsung oleh tenaga kefarmasian kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan obat. Untuk memberikan pelayanan farmasi yang baik dan benar, tenaga kefarmasian hendaklah selalu meningkatkan pengetahuan tentang pelayanan kefarmasian termasuk pelayanan obat kepada pasien. Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan jika kinerja dibawah harapan maka konsumen tidak puas dan konsumen akan sangat puas jika kinerjanya melebihi harapan. Kepuasan konsumen menggunakan jasa apotek merupakan cerminan hasil dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan apotek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelayanan obat yang didapatkan di Apotek Sumber Sehat Yogyakarta terhadap harapan dan persepsi konsumen, kemudian hasilnya dilakukan uji apakah ada hubungan antara kinerja dan harapan dengan kepuasan konsumen. Pengambilan data penelitian ini dilakukan dengan total sampling terhadap konsumen Apotek Sumber Sehat Yogyakarta, responden diambil secara acak dan bersedia mengisi kuisioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 80 responden menyatakan harapan akan pelayanan yang bagus sebesar 86,78% dan persepsi 88%. Kesimpulan tingkat kepuasan konsumen tentang pelayanan obat di apotek sumber sehat yogyakarta berdasarkan data harapan dan persepsi konsumen dapat dikatakan puas dengan pelayanan apotek.

Kata Kunci: kepuasan, persepsi, harapan, apotek

Abstract

The level of customer satisfaction regarding drug services at a sumber sehat pharmacy Yogyakarta. consumer satisfaction using a pharmacy service is a reflection of the results of services provided at a pharmacy. Satisfaction is a function of performance and expectations. If the performance results are below consumer expectations, consumers are not satisfied and consumers will be very satisfied if their performance exceeds expectations. The purpose of this study will determine the level of consumer satisfaction about drug services in sumber sehat yogyakarta pharmacy. Research methodology quantitative descriptive Results: the highest responsif are the range of 15-49 years old Which is 86.3%, female 62.5%. college student 60%. private employees is 38.8%, hope 86.78% and perception 88%. Conclusion the level of customer satisfaction about drug services in sumber sehat pharmacy yogyakarta is satisfied.

Keywords: satisfaction, expectation, perception, Pharmacy

1. PENDAHULUAN

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. Pengertian ini didasarkan pada Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 35 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek dan dikuatkan PMK No 9 Tahun 2017 Tentang Apotek

Penyelenggaraan standar pelayanan kefarmasian di apotek harus didukung oleh ketersediaan sumber daya kefarmasian dan didukung oleh pengetahuan yang selalu terbaharukan serta berorientasi kepada keselamatan pasien. Berdasarkan undang-undang yang berlaku Apoteker mempunyai kewenangan dalam melakukan pelayanan kefarmasian yaitu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi (obat, bahan obat, obat tradisional dan kosmetika) untuk mencapai hasil yang maksimal dalam rangka meningkatkan mutu kehidupan pasien. Salah satu aspek dalam pelayanan farmasi di apotek adalah pelayanan dispensing obat atau lebih dikenal sebagai pelayanan obat untuk pasien, baik obat swamedikasi maupun obat atas permintaan resep dokter (Helni, 2017).

Berdasarkan kewenangan pada peraturan perundang-undangan antara lain pada Peraturan Pemerintah No 51 tahun 2009, Pelayanan Kefarmasian telah mengalami banyak perubahan yang semula hanya berfokus kepada pengelolaan Obat (*drug oriented*) berkembang menjadi pelayanan yang lebih lengkap meliputi pelayanan Obat dan pelayanan farmasi klinik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien.

Berdasarkan peraturan yang berlaku pekerjaan Kefarmasian adalah pembuatan termasuk pengendalian mutu Sediaan Farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan

pendistribusian atau penyaluran Obat, pengelolaan Obat, pelayanan Obat atas Resep dokter, pelayanan informasi Obat, serta pengembangan Obat, bahan Obat dan Obat tradisional. Pekerjaan kefarmasian tersebut harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan kewenangan untuk itu yang dibuktikan dengan sertifikat kompetensi sebagai Apoteker. Peran Apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku agar dapat memberikan pelayanan yang aman dan paripurna kepada pasien

Kepuasan pelanggan merupakan reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan. Dengan kata lain kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang dipandang dari kepentingan pelanggan (Agung, 2018).

Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dalam konteks kepuasan pelanggan umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang/jasa yang mereka nikmati. Sikap kepuasan bersifat subjektif, namun dapat diukur melalui indeks kepuasan pelanggan masyarakat (Harianto, 2005).

Dimensi pelayanan kesehatan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Parasuram ada lima faktor pokok dalam keunggulan pelayanan, yaitu Bukti fisik (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan sediaan obat dan penampilan petugas apotek Reliabilitas (reliability), berkaitan dengan kehandalan kemampuan petugas apotek untuk memberikan pelayanan yang cepat, tidak membuat kesalahan apapun dan memuaskan.

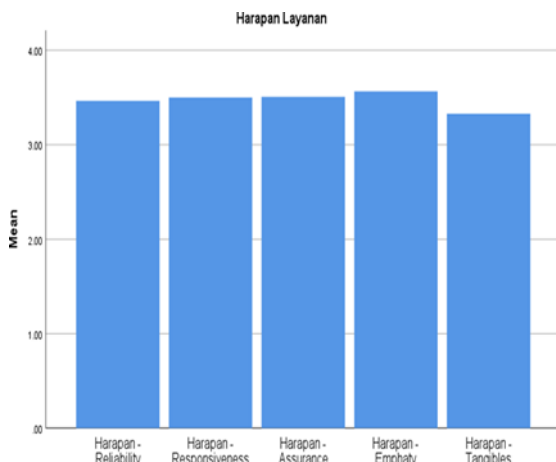
Daya tanggap (responsiveness), sehubungan dengan kesediaan dan kemampuan petugas untuk memberi permintaan pelanggan dengan tanggap, serta menginformasikan secara tepat. Jaminan (assurance), yakni mencakup pengetahuan, ketrampilan, kesopanan, mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan. Empati (empathy) berarti kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan (Fadilatul, 2017).

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode observasional dengan rancangan deskriptif analitik menggunakan data kuisioner yang diambil dari bulan Februari – Maret 2020 pada konsumen yang datang ke apotek sebanyak 80. Metoda pengambilan sampel secara purposive sampling yang memenuhi kriteria inklusi yakni pasien dengan usia ≥18 tahun, pasien yang membeli obat di apotek.

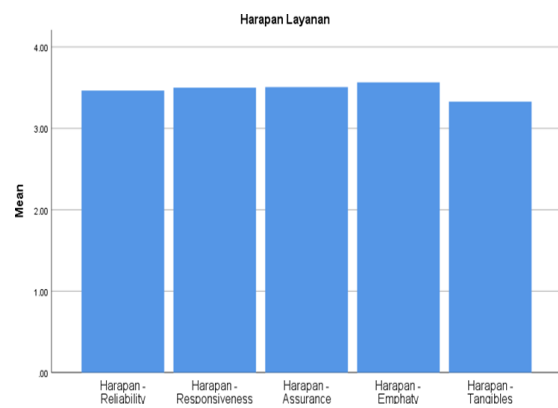
3. HASIL

Data penelitian dikumpulkan dengan bantuan kuisioner skala jawaban 1 (Tidak Puas) sampai dengan 4 (Sangat Puas), sehingga perolehan skor rata-rata mendekati 4 menafsirkan tanggapan sangat puas, dan sebaliknya mendekati 1 menafsirkan tidak puas ditunjukkan dalam gambar 1.



Gambar 1. Histogram Persepsi Layanan

Persepsi konsumen ditinjau dari skor paling rendah menunjukkan sebesar 2.00 pada dimensi Tangibles, menandakan terdapat konsumen yang kurang puas. Sedangkan pada dimensi lainnya paling rendah 2.5, menandakan semua berada pada skala puas sampai sangat puas. Skor persepsi layanan secara rata-rata yang menunjukkan semua dimensi pada skala sangat puas, dan skor secara individu yang menunjukkan terdapat persepsi konsumen pada skala kurang puas. Menginterpretasikan, secara umum konsumen Apotek Sumber Sehat sangat puas dengan kinerja layanan, meskipun secara individu masih ada yang kurang puas pada dimensi Tangibles.



Gambar 4.7. Histogram Harapan Layanan

Harapan konsumen ditinjau dari skor paling rendah menunjukkan sebesar 2.25 pada dimensi Tangibles, menandakan terdapat konsumen yang kurang puas. Sedangkan pada dimensi lainnya paling rendah 2.63, menandakan semua berada pada skala puas sampai sangat puas.

Skor persepsi layanan secara rata-rata yang menunjukkan semua dimensi pada skala sangat puas, dan skor secara individu yang menunjukkan terdapat persepsi konsumen pada skala kurang puas. Menginterpretasikan, secara umum konsumen Apotek Sumber Sehat berhadapan Apotek Sumber Sehat mampu memberi layanan yang sangat memuaskan, namun secara individu ada konsumen yang kurang yakin terhadap dimensi Tangibles sehingga tidak berharap terlalu tinggi.

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Konsumen

Dimensi	Persepsi	Harapan	Skor Kepuasan	Tingkat Kepuasan

<i>Reliability</i>	3.60	3.46	0.14	Puas
<i>Responsive</i>	3.56	3.50	0.06	Puas
<i>Assurance</i>	3.64	3.51	0.14	Puas
<i>Emphaty</i>	3.64	3.57	0.08	Puas
<i>Tangible</i>	3.22	3.33	-0.11	Kurang Puas
Total	3.53	3.47	0.06	Puas

Berdasarkan hasil pada tabel 1 dapat dijelaskan bahwa, konsumen Apotek Sumber Sehat Yogyakarta secara umum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, namun secara khusus pada dimensi Tangible baru mencapai cukup puas. Berdasarkan persepsi konsumen terhadap pelayanan di Apotek Sumber Sehat Yogyakarta yang diperlihatkan pada tabel 1, dan harapannya yang diperlihatkan pada tabel 4.7, dapat dihitung tingkat kepuasannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Apotek. Kinerja (persepsi) pelayanan yang memenuhi harapan konsumen akan memberikan kepuasan, dan sebaliknya dapat mengurangi kepuasan.

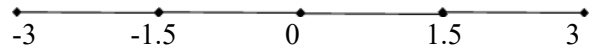
4. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengkajian deskriptif persepsi dan harapan konsumen terhadap pelayanan di Apotek Sumber Sehat Yogyakarta, dapat dihitung tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Apotek. Tingkat kepusasan dikategorikan puas apabila Apotek mampu memberikan kinerja (persepsi) pelayanan yang lebih tinggi dari harapannya. Tingkat kepuasan bersifat relatif, pelanggan yang memiliki harapan rendah terhadap suatu pelayanan belum tentu tidak puas, mereka bisa puas apabila kinerja yang diterima lebih tinggi dibanding harapannya; Demikian juga sebaliknya, pelanggan yang memiliki harapan tinggi bukan berarti otomatis puas, mereka bisa tidak puas apabila kinerja yang diterima lebih rendah dibanding harapannya.

Tingkat kepuasan dapat dijelaskan dari perbandingan persepsi dengan harapan, yaitu : $KP = P - H$, dimana $KP =$ Kepuasan pelanggan; $P =$ Persepsi; $H =$ Harapan. Dalam skala layanan 1 sampai dengan 4, tingkat kepuasan pelanggan tertinggi memiliki skor 3 yang berasal dari skor persepsi sebesar 4 dikurangi skor harapan sebesar 1, dan skor terendah sebesar -3 yang berasal dari skor persepsi sebesar 1 dikurangi skor harapan sebesar 4.

$KP = P - H = 4 - 1 = 3$ skor tertinggi

$KP = P - H = 1 - 4 = -3$ skor terendah
 Dengan rentang skor -3 sampai 3 dapat dibuat skala untuk menafsirkan nilai tingkat kepuasan yang diperoleh, yaitu :
 Tidak Puas Kurang Puas Puas Sangat Puas



Gambar 2. Skala Tingkat Kepuasan Pelanggan

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan farmasi pada kategori sangat puas mencapai 91% kategori puas 80% hal ini menunjukkan bahwa ketercapaian yang dicapai pelayanan obat kepada konsumen terurama pada Reability (Kehandalan) dimana pada dimensi ini konsumen puas terhadap kehandalan petugas dalam memberikan informasi obat baik nama, dosis, cara penggunaan obat, cara penyimpanan obat, efek samping, dan aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat. Responsiveness (Ketanggapan) merupakan pelayanan kefarmasian dalam hal cepat dan tanggap saat pelayanan, memberikan informasi secara tertulis dan peragaan jika kurang begitu paham tentang obat. Assurance (Kepastian) merupakan pelayanan keluhan pasien dengan cepat akurat dan pengetahuan tentang obat. Emphaty (Empati) merupakan pelayanan kefarmasian dalam hal kerapihan, ramah, sopan, dan memberikan perhatian kepada pelanggan. Dimensi Tanggible (Bukti langsung) ini meliputi tersedianya ruangan untuk pelayanan informasi obat, kenyamanan dan tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur dimana tengibel ini memiliki tingkat penelitian (Inka, 2019).

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan konsumen apotek sumber sehat yogya merasa puas dengan pelayanan obat yang didapatkan.

Agar pihak Apotek Sumber Sehat Yogyakarta melakukan peningkatan pada layanan yang bersifat fisik, seperti menyediakan ruangan khusus untuk konseling, ruang tunggu yang nyaman, penulisan aturan pakai oleh petugas dengan jelas, dan penyediaan brosur informasi obat.

6. REFERENSI

Anonim, 2014, Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 35 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Jakarta.

Anonim, 2017, Peraturan Menteri Kesehatan RI No 9 Tahun 2017 Tentang Apotek, Jakarta.

Agung Tri Wibowo 2018, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Apotek Ary Farma Karanganyar.

Hariato, 2005, Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kopkar, Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta.

Inka Nurani 2019, Tingkat Kepuasan Pelanggan Tentang Pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) Kefarmasian Di Apotek Kosudgama Yogyakarta.

Fadhilatul Ilmi, 2017, Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Buring Farma Kota Malang, Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang.

Helni, 2015, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Apotek di Kota Jambi, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Jambi.