

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PERAN APOTEKER
DALAM PELAYANAN SWAMEDIKASI
DI APOTEK R3 FARMA 2 BULULAWANG KABUPATEN MALANG**

***PATIENT SATISFACTION LEVEL ON THE PHARMACIST'S ROLE IN
SELF MEDICATION SERVICE AT R3 FARMA 2 DRUG STORE
BULULAWANG***

Winda Kartika Sari, Melasti Ghea Puspa
Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

ABSTRAK

Apoteker memiliki peran penting terhadap seluruh pekerjaan kefarmasian di apotek salah satunya memberikan informasi obat yang tepat kepada pasien dalam swamedikasi. Salah satu indikator yang digunakan untuk mengetahui peran apoteker terhadap kualitas pelayanan swamedikasi adalah dengan mengukur tingkat kepuasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap peran apoteker dalam pelayanan swamedikasi di Apotek R3 Farma 2 Bululawang. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan jumlah responden yaitu 87 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap peran apoteker dalam pelayanan swamedikasi di Apotek R3 Farma 2 Bululawang sebagian besar puas yaitu sebanyak 54 responden (62%), kategori sangat puas 21 responden (24%), cukup puas 10 responden (12%), dan kurang puas 2 responden (2%). Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan swamedikasi oleh apoteker di apotek R3 Farma 2 Bululawang dalam kategori puas dengan persentase 77,6%.

Kata Kunci : Apoteker, Apotek, Swamedikasi, Tingkat Kepuasan

ABSTRACT

Pharmacist has an important role in all pharmaceutical services in a drug store. One of them is to provide the right drug information to the patient in self-medication. One of the indicators used to determine the pharmacist's role in the self-medication service quality is by measuring the patient satisfaction level. This research aims to find out the patient satisfaction level on the pharmacist's role in self-medication service at R3 Farma 2 Drug store Bululawang. It is a descriptive research with 87 respondents. Finding shows that the patient satisfaction level on the pharmacist's role in self-medication at R3 Farma 2 Drug store Bululawang are : 54 respondents (62%) are satisfied; 21 (24%) respondents are very satisfied, 10 respondents (12%) are quite satisfied, and 2 respondents (2%) are less satisfied. It can be concluded that self-mediation service by the pharmacist at R3 Farma 2 Drug store Bululawang is categorized as satisfactory with the percentage of 77,6%.

Keywords : Pharmacist, Pharmacy, Self-medication, Satisfaction level

PENDAHULUAN

Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang berfungsi sebagai tempat terjadinya proses berlangsungnya pekerjaan kefarmasian yang dilakukan oleh petugas kefarmasian. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 51 tahun 2009, pekerjaan kefarmasian adalah perbuatan meliputi pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengadaan, penyimpanan, dan pendistribusian atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, dan obat tradisional (PP No. 51, 2009).

Swamedikasi atau pengobatan sendiri adalah kegiatan atau tindakan pengobatan oleh diri sendiri dengan obat tanpa resep secara tepat dan bertanggungjawab, dan biasanya dilakukan hanya untuk mengatasi gejala atau keluhan penyakit yang ringan (Yusrizal, 2015). Di Indonesia gambaran perilaku swamedikasi dapat ditunjukkan oleh data sebesar 35,2 % perilaku rumah tangga yang telah menyimpan obat untuk

pengobatan sendiri (Mardiyah, 2016).

Sebagai seorang profesional dalam pekerjaan kefarmasian apoteker bertanggung jawab memberikan semua informasi obat yang tepat kepada pasien atau masyarakat yang melakukan swamedikasi (Yusrizal, 2015). Maka dari itu apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Peran apoteker sangat penting untuk meningkatkan kualitas swamedikasi yang aman dan rasional. Pemberian informasi obat oleh apoteker diharapkan juga dapat meningkatkan pemahaman pasien atau masyarakat.

Pemahaman pasien atau masyarakat dapat dijadikan sebagai penilaian untuk mengetahui keberhasilan dari peran seorang apoteker menjalankan tugasnya. Selain itu, pemahaman pasien menjadi salah satu tolak ukur terhadap kepuasan pada pelayanan swamedikasi yang sudah diberikan. Kepuasan merupakan perasaan seseorang setelah membandingkan

antara hasil yang dirasakan dengan hasil yang diharapkan (Helni, 2015).

Penelitian ini dilaksanakan di Apotek R3 Farma 2 Bululawang kabupaten Malang yang berlokasi di desa Bululawang kecamatan Bululawang kabupaten Malang. Pada apotek tersebut masih belum pernah dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan terhadap peran apoteker dalam pelayanan swamedikasi.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap peran apoteker dalam pelayanan swamedikasi di apotek R3 Farma 2 Bululawang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap peran apoteker dalam pelayanan swamedikasi di Apotek R3 Farma 2 Bululawang Kabupaten Malang. Penelitian ini nantinya diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan swamedikasi oleh apoteker di Apotek R3 Farma 2 Bululawang Kabupaten Malang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif dan variabel

dalam penelitian adalah kepuasan pasien (variabel terikat) dan peran apoteker dalam pelayanan swamedikasi (variabel bebas).

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang melakukan swamedikasi di apotek R3 Farma 2 Bululawang selama bulan Maret 2018. Sampel pada penelitian ini sebagian pengunjung yang melakukan swamedikasi di apotek R3 Farma 2 Bululawang selama bulan Maret 2018 dan memenuhi kriteria inklusi. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *Random Sampling* dan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 87 responden dan dihitung berdasarkan rumus sebagai berikut :

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

$$n = \frac{663}{1+663(0,1)^2}$$

$$= \frac{663}{7,63}$$

$$= 86,89 \text{ dibulatkan menjadi } 87$$

Keterangan :

n : besar sampel

N : besar populasi

e : batas toleransi kesalahan 0,1

Instrumen Penelitian

Alat ukur atau instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner

Tahap Penelitian

1. Menentukan tempat penelitian, sampel yang digunakan dalam penelitian
2. Menyusun daftar pertanyaan untuk kuesioner dan uji validitas serta reliabilitas instrument penelitian (kuesioner)
3. Membagikan dan menjelaskan aturan pengisian kuesioner kepada responden penelitian
4. Mengumpulkan data kuesioner dan memberikan nilai atau skor dari masing-masing kuesioner yang berasal dari responden
5. Mengolah dan menganalisis data kuesioner yang didapatkan dari responden

Analisis Data

1. Uji validitas dan reliabilitas instrumen

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan kepada 30 responden dengan 10 pertanyaan. Apabila hasil uji validitas didapatkan nilai r hitung $>$ r tabel artinya instrumen sudah

valid dan dapat digunakan dalam penelitian (Sugiyono, 2011). Apabila uji reliabilitas instrumen didapatkan nilai *Cronbach's alpha* $>$ 0,6 artinya instrument reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian (Sugiyono, 2011).

2. Analisis Kuantitatif

Hasil kuesioner dilakukan penilaian dan pemberian skor sebagai berikut :

- | | |
|----------------|-----|
| a. Sangat puas | : 5 |
| b. Puas | : 4 |
| c. Cukup puas | : 3 |
| d. Kurang puas | : 2 |
| e. Tidak puas | : 1 |

Selanjutnya dibuat presentase dan dikelompokkan menjadi 5 kategori yaitu untuk kategori sangat puas 81%-100%, puas 61%-80%, cukup puas 41%-60%, kurang puas 21%-40%, dan tidak puas 0%-20%.

HASIL PENELITIAN

Uji validitas dan reliabilitas instrumen terhadap 30 responden dengan 10 pertanyaan didapatkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, sehingga instrumen yang digunakan valid. Kemudian uji reliabilitas didapatkan nilai

Cronbach's Alpha 0,730, sehingga instrumen reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 1. Data Karakteristik Responden

Data	Responden	
	Frekuensi	Prosentase (%)
Usia (Tahun)		
20-33	65	75
34-47	15	17
48-60	7	8
Jumlah	87	100
Jenis Kelamin		
Laki-laki	27	31
Perempuan	60	69
Jumlah	87	100
Pendidikan Terakhir		
SD / MI	4	5
SMP / Mts	7	8
SMA / MA / SMK	65	75
Perguruan Tinggi	11	12
Jumlah	87	100
Pekerjaan		
Belum Bekerja	34	39
PNS	8	9
Pegawai Swasta	27	31
Lain-lain	18	21
Jumlah	87	100

Tabel 2. Sumber Informasi yang Digunakan Swamedikasi

Informasi	Responden	
	Frekuensi	Prosentase (%)
Iklan TV	39	45
Tetangga	33	34
Internet	44	51
Radio	5	6
Keluarga	44	51
Lain-lain	19	22

Tabel 3. Hasil Kepuasan Pasien terhadap Peran Apoteker dalam Pelayanan Swamedikasi

Pernyataan	Prosentase (%)	Kategori
Kepedulian apoteker terhadap obat yang diperoleh	78	Puas
Kepedulian apoteker terhadap geala yang anda keluhkan	78	Puas
Kepedulian apoteker tentang tindakan yang sudah dilakukan untuk mengatasi gejala yang anda keluhkan	80	Puas

Kepedulian apoteker tentang obat yang digunakan untuk mengatasi keluhan anda	79,5	Puas
Kemampuan apoteker merespon keluhan yang anda sampaikan saat swamedikasi	80	Puas
Kemampuan apoteker dalam memberikan solusi yang tepat terkait keluhan anda	80	Puas
Upaya apoteker dalam membantu memberikan saran untuk mengatasi keluhan anda	79	Puas
Kesediaan apoteker untuk menjawab semua pertanyaan anda	75	Puas

Kemampuan apoteker menggunakan bahasa yang mudah pada saat berkomunikasi	76,5	Puas
Pelayanan apoteker dalam memberikan layanan pengobatan (swamedikasi)	70	Puas
Rata-rata	77,6	Puas

PEMBAHASAN

Swamedikasi berarti pemilihan obat oleh diri sendiri untuk mengatasi keluhan atau gejala penyakit yang ringan. Penelitian dilaksanakan di apotek R3 Farma 2 Bululawang dengan jumlah sampel 87 responden. Karakteristik responden dikategorikan berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

Apotek R3 Farma 2 Bululawang didirikan pada tanggal 1 September 2017 berlokasi di jalan Suropati Raya 115B, Bululawang kabupaten Malang. Apotek R3 farma 2 Bululawang memiliki 1 apoteker dan 2 karyawan yang memberikan pelayanan farmasi. Apotek R3 Farma

2 Bululawang buka mulai pukul 07.00 WIB sampai pukul 21.00 WIB yang terbagi menjadi 2 shift yaitu shift pagi mulai pukul 07.00 WIB – 15.00 WIB dan shift sore mulai pukul 13.00 WIB – 21.00 WIB.

Tingkat kepuasan perlu dievaluasi untuk kemajuan dan keberhasilan apotek terhadap pelayanan swamedikasi yang diberikan. Hal ini dikarenakan kepuasan dapat berubah sesuai kebutuhan yang dibutuhkan oleh responden (Diarti, 2014). Setiap responden memiliki persepsi yang berbeda terhadap pelayanan swamedikasi yang diberikan. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor antara lain usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan kepribadian dari masing-masing responden.

Hasil karakteristik responden pada tabel 1 menunjukkan bahwa usia responden tertinggi pada kisaran usia 20-33 tahun sebanyak 65 responden (75%) dan terendah usia 48-60 tahun sebanyak 7 responden (8%). Responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 60 responden (69%) lebih banyak dari responden laki-laki 27 responden (31%).

Pendidikan terakhir responden terbesar SMA/SMK/MA sebanyak 65 responden (75%), dan terendah SD/MI yaitu 4 responden (5%). Semakin tinggi pendidikan semakin tinggi pula tingkat pengetahuannya dan semakin baik dalam menyerap informasi yang diperoleh. Mayoritas responden belum bekerja yaitu sebanyak 34 responden (39%).

Sumber informasi yang digunakan swamedikasi pada tabel 2 menunjukkan bahwa sumber informasi terbanyak berasal dari internet dan keluarga yaitu 44 responden (51%).

Penilaian kuesioner yang diperoleh dari responden menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap pelayanan swamedikasi oleh apoteker, hal ini dapat diketahui dari hasil rata-rata presentase kuesioner sebesar 77,6%.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap peran apoteker dalam pelayanan swamedikasi di Apotek R3 Farma 2 Bululawang terbagi menjadi 5 kategori yaitu kategori puas sebanyak 54 responden (62%),

kategori sangat puas 21 responden (24%), cukup puas 10 responden (12%), dan kurang puas 2 responden (2%).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian “Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Peran Apoteker dalam Pelayanan Swamedikasi di Apotek R3 Farma 2 Bululawang Kabupaten Malang” menunjukkan bahwa pelayanan swamedikasi oleh apoteker di apotek tersebut sebagian responden merasa puas dengan rata-rata presentase kuesioner sebesar 77,6%. Adapun saran untuk penelitian selanjutnya yaitu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien atau responden dan pengetahuan pasien atau responden terhadap golongan obat swamedikasi

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih dipersembahkan untuk Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang dan Apotek R3 Farma 2 Bululawang.

DAFTAR RUJUKAN

- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta: Departemen Kesehatan.
- Diarti, et al. 2014. Studi Kualitas Apotek Ditinjau dari Tingkat Kepuasan Konsumen di Kecamatan Sumpalsari Jember. e-journal Pustaka Kesehatan. Vol 2 No 3
- Helni. 2015. *Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Apotek di kota Jambi*. Jurnal Penelitian. Jambi:Universitas Jambi Seri Humaniora.
- Mardiyah, Ikhida Khullatil. 2016. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Pasien Swamedikasi Obat Antinyeri di Apotek Kabupaten Rembang Tahun 2016*. Skripsi. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Yusrizal. 2015. Gambaran Penggunaan Obat dalam Upaya Swamedikasi pada Pengunjung Apotek Pandan Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2014. *Jurnal Analisis Kesehatan* Volume 4 No 2