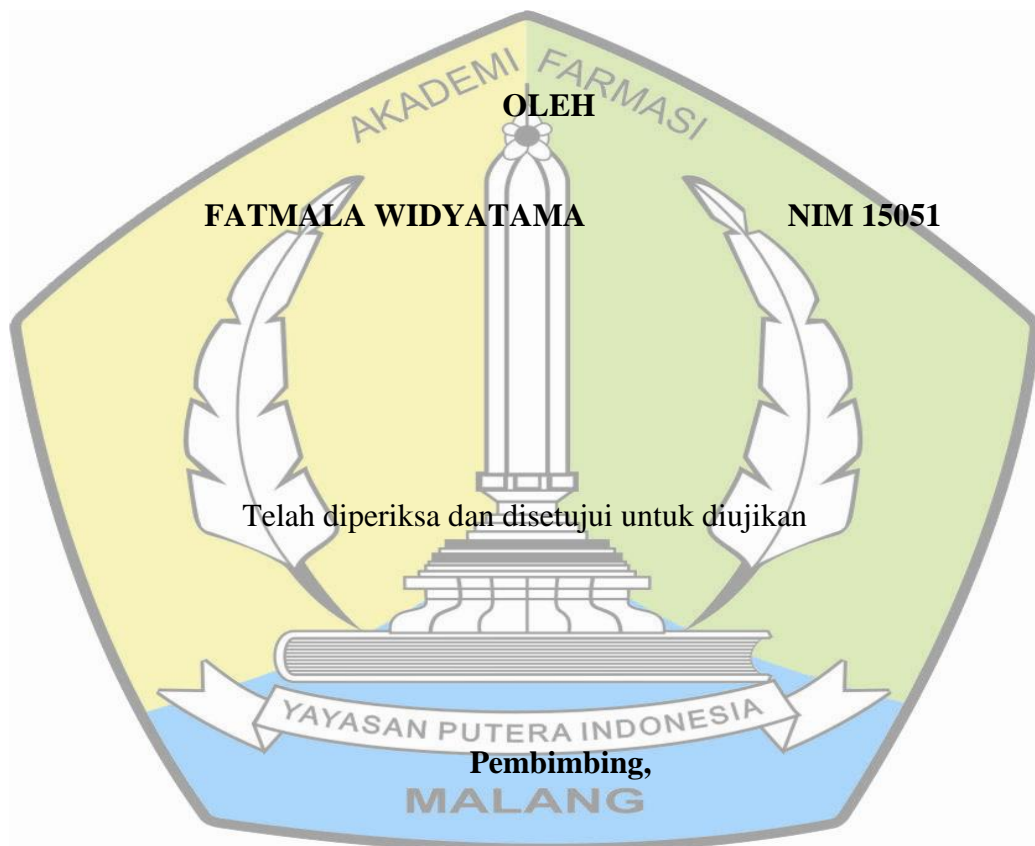


ARTIKEL ILMIAH

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK “X” KOTA PASURUAN



Dr. Misgiati A.Md.,M.,Pd

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
FARMASI DI APOTEK “X” DI KOTA PASURUAN**
**Consumers Satisfaction Level to Pharmacy Servicein “X” pharmacyin
Pasuruan City**

Famala widyatama, Misgiati

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

ABSTRAK

Tingkat kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dengan demikian apabila dikaitkan dengan pelanggan, Kalau kinerjanya sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas, Kalau kinerjanya melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan farmasi di Apotek “X” di Kota Pasuruan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif yaitu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk membuat gambaran atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif. Sampel dalam penelitian ini adalah 40 sampel. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuoesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden sudah merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan untuk kedua sub variable yaitu sub variabel pelayanan konsumen dan saranaprasarana. Dari hasil penelitian sub variabel pelayanan konsumen sebanyak 31 orang (77,5%) menyatakan puas dan sub variabel sarana prasarana sebanyak 20 orang (50%) menyatakan puas.

Kata kunci: Apotek, Pelayanan Farmasi, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

Satisfaction level is a difference of services experience along with expectation. Thus, if it related to consumers, If the services is corresponding with the consumers expectations, the consumers will be satisfied. If the services is over expectations, the consumers will be very satisfied. The purpose of the study is to find out consumers satisfaction level for the consumers service of the “X” Pharmacy. The study is using descriptive method study that is a method done for the purpose to get the representation and description about any kind of circumstances objectively. The samples in the study contained 40 samples. The data collection is done with questionnaire. The result of the study shows that the respondents is satisfied with the services given to both subvariable whether consumers service, facilities and infrastructures. The result shows that 31 respondents (77.5%) feel satisfied and subvariable facilities and infrastructures that 20 respondents (50%) feel satisfied.

Keyword : Pharmacy, Pharmacy service, Consumers Satisfaction.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atupun masyarakat(DepkesRI,2009).

Pelayanan kesehatan meliputi Pemeriksaan dan Konsultasi medis, Tindakan medis, Pelayanan obat dan bahan medis habis pakai, Pemeriksaan penunjang diagnostik laboratorium tingkat pertama dan Rawat inap tingkat pertama sesuai dengan indikasi medis. Pelayanan obat yang merupakan salah satu pelayanan kesehatan juga memegang peran penting, pelayanan obat disini merupakan pelayanan kefarmasian.

Pelayanan kefarmasian suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab. kepada pasien yang berkitan dengan sediaan farmasi dan pengobatan dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kebutuhan kehidupan

pasien. Pelayanan kefarmasian juga terdapat Apotek (Pemerintah Indonesia No.51 tahun 2009). Pelayanan Kefarmasian di Apotek, hanya dapat dilakukan oleh Apoteker. Yang di bantu dengan asisten apoteker dan pekerja di farmasi.

Pelayanan farmasi klinik meliputi (Pengkajian Resep, Dispensing, Pelayanan Informasi Obat (PIO), Konseling, Pelayanan Kefarmasian dirumah (home pharmacy care) Pemantauan Terapi Obat (PTO), Monitoring Efek Samping Obat).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk membuat gambaran atau tentang keadaan secara objektif. Penelitian ini meliputi tiga tahap: tahap pertama persiapan yaitu menyurve lokasi penelitian dan mengumpulkan data, tahap kedua pelaksanaan yaitu menyusun daftar pertanyaan untuk kuesioner, penyebaran kuisoner Tahap ketiga adalah melakukan analisa data untuk menyimpulkan hasil penelitian.

POPULASI DAN SAMPEL

Populasi Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah rata-rata perbulan konsumen yang datang ke Apotik (X) di kota Pasuruan.

Sampel dalam penelitian ini mengacu pada Arikunto 2008, yaitu apabila populasi lebih dari 100 sampel yang di ambil sebesar 10-15%. Dalam penelitian ini besar sampel yang diambil $10\% \times 400 = 40$ sampel.

TAHAPAN PENELITIAN

Rancangan dalam penelitian ini meliputi tiga tahap: tahap pertama persiapan yaitu menyurve lokasi penelitian dan mengumpulkan data, tahap kedua pelaksanaan yaitu penyusun daftar pertanyaan untuk kuesioner, serta penyebaran kuisoner, serta penyebaran kuisoner kepada responden. Tahap ketiga adalah melakukan analisa data untuk menyimpulkan hasil.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Penelitian diperoleh sebanyak 40 responden. Proses pengisian kuesioner oleh responden

dilakukan di ruang tunggu apotek dengan didampingi oleh peneliti. Data penelitian selanjutnya dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu pertama, data umum yang terdiri dari umur, jenis kelamin, pekerjaan. Kedua, data khusus yang meliputi tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan berdasarkan masing-masing sub variabel yang sudah ditentukan dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya di Apotek "X". Data selengkapnya disajikan sebagai berikut.

Uji validasi

Hasil pengujian validitas untuk 10 item pernyataan dinyatakan valid karena masing-masing variabel yang diuji memiliki koefisien korelasi (r hitung) lebih besar dari r tabel r_{tabel} (0,312) atau nilai signifikansinya < taraf nyata 0,05 sehingga disimpulkan item-item pertanyaan tersebut valid dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Reliabilitas

Uji reliabilitas diketahui nilai *Alpha Cronbach* untuk tingkat kepuasan Konsumen kualitas pelayanan kefarmasian Di Apotek

“X” Kota Pasuruan adalah sebesar 0,746 dari total seluruh pertanyaan yang artinya angket cukup reliable. Dan sarana prasarana 0,766 dari total seluruh pertanyaan yang artinya reliable.

1.1 Data Umum

Tabel 1.1 Karakteristik responden berdasarkan Usia

No	RentangUsia	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	≤ 20 tahun	4	10,0
2	21 - 30 tahun	17	42,5
3	31 - 40 tahun	16	40,0
4	41 - 50 tahun	3	7,5
	Total	40	100,0

Berdasarkan tingkat usia responden di Apotek “X” Kota Pasuruan persentase tertinggi usia 21-30th 42,5% kepuasan tidak adanya hubungan dengan usia. Pada dasarnya setiap konsumen yang datang menginginkan pelayanan yang memuaskan dan ingin keluhannya di dengarkan. Apabila meraka merasakan gejalanya berkurang dan sembuh maka timbul rasa kecocokan.

Tabel 1.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Laki-laki	13	32,5
2	Perempuan	27	67,5
	Total	40	100,0

Hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti terhadap 40 orang responden di Apotek “X” Kota Pasuruan, diketahui persentase tertinggi sebanyak 67,5% mayoritas responden berjenis kelamin perempuan. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah karena perempuan lebih rentan

terhadap perasaan di banding laki-laki. Kebanyakan perempuan sering membandingkan harga-harga yang di Apotek yang pernah mereka datangi dan pelayanan yang di berikan. sedangkan responden laki-laki persentasenya 32,5% jadi yang paling unggul perempuan.

Tabel 1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Pns	2	5,0	
1	Dokter	2	5,0	7	Polwan	1	2,5
2	Guru	3	7,5	8	tidak bekerja	4	10,0
3	Karyawan	3	7,5	9	Wiraswasta	13	32,5
4	Mahasiswa	11	27,5		Total	40	100,0
5	Perawat	1	2,5				

Berdasarkan tingkat pekerjaan responden di Apotek “X” Kota Pasuruan. Mayoritas pekerja wiraswasta persentase yang paling tinggi 35%. Jumlah konsumen dengan tingkat pendidikannya rendah lebih banyak, karena semakin tinggi pendidikan masyarakat semakin

banyak pula tuntutan dan harapan baik pelayanan kesehatan (Budiman 2010). Sedangkan yang persentase rendah mayoritas Dokter 5% , Perawat 2,5%, Polwan 2,5%, Pns 5,0% dikarenakan orang berpendidikan lebih cenderung merasakan tidak puas, karena emakin

tinggi pendidikan semakin tinggi daya pikir dan perasaan. Dan orang yang berpenghasilan tinggi selalu menuntut pelayanan yang lebih

tinggi, sedangkan yang rendah cenderung mengikuti arahan petugas kesehatan, Barata2006).

1.4 Data khusus

Tabel 1.4 Tingkat kepuasan pelayanan konsumen

No	Pertanyaan	Hasil			
		Sangat puas (4)	Puas (3)	Cukup puas (2)	Tidak puas (1)
1	Kecepatan Pelayanan	15 responden (37,5%)	16 responden (40%)	9 responden (22,5%)	-
2	Terjadinya komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen	10 responden (25%)	21 responden (52,5%)	9 responden (22,5%)	-
3	Memberikan informasi tentang kegunaan obat	2 responden (5%)	28 responden (70%)	10 responden (25%)	-
4	Memastikan kebenaran penerima obat	4 responden (10%)	21 responden (52,5%)	15 responden (37,5%)	-
5	memastikan jumlah obat	3 responden (7,5%)	16 responden (40%)	21 responden (52,5%)	-

6	Kepedulian dengan keluhan pasien	2 responden (5%)	15 responden (37,5%)	23 responden (57,5%)	-
7	Memberikan informasi dengan ramah	1 responden (2,5%)	16 responden (40%)	23 responden (57,5%)	-
8	Menggunakan bahasa yang mudah di mengerti	-	12 responden (30%)	28 responden (70%)	-

Dari hasil penelitian berdasarkan tiap variabel menunjukkan bahwa pada variabel 1 terdapat pada pertanyaan 1-8 yang membahas tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan konsumen. Pertanyaan nomer 1 tentang kecepatan pelayanan tertinggi menyatakan presentase Puas 40% di karena kecepatan pelayanannya cepat tapi berbeda-beda setiap pelayanan karena orang yang melayani berbeda dan terendah cukup puas 22,5% . Pertanyaan ke 2 komunikasi yang baik presentase tertinggi menyatakan puas 52,5% dan cukup puas terendah 22,5%. Pertanyaan ke 3 tentang memberikan informasi kegunaan obat presentase tertinggi Puas 70% di karena kebanyakan dari responden merasa

puas dengan informasi yang di berikan.

Pertanyaan ke 4 memastikan kebenaran penerimaan obat presentase tertinggi puas 52,5% karena setiap mau memberikan obat selalu di cek kebenarannya jadi kebanyakan konsumen yang merasa puas. Pertanyaan ke 5 memastikan jumlah obat presentase tertinggi menyatakan puas 52,5% karena peran penting ketika membeli obat memastikan jumlah obat. Pertanyaan ke 6 kepedulian terhadap keluhan pasien presentase tertinggi cukup puas 57,5%. merasakan keluhan sakit dan keluhan tetang obat yang di beri tidak ada reaksinya. Pekerja hanya melayani obat yang tertera di resep saja, sehingga banyak konsumen tidak merasa puas.

Pertanyaan ke 7 cukup puas presentase tertinggi 57,5% dengan pertanyaan keramahan memberikan informasi karena kebanyakan kurangnya keramahan terhadap konsumen misal cara penyampaian penggunaan obat. Setiap orang terkadang daya tangkapnya berbeda-beda jadi ada yang sulit menangkap membutuhkan penyampaian yang mudah dan sabar. Pertanyaan ke 8

menggunakan bahasa yang mengerti saat memberikan informasi presentase tertinggi cukup puas 70% , konsumen banyak merasakan cukup puas karena konsumen sulit mencerna bahasa kedokteran jadi pekerja seharusnya memberikan bahasa yang mudah di mengerti. Dan menyampaikan informasi harus dengan jelas dan sampai paham.

Tabel 1.5 Sarana prasarana

No	Pertanyaan	Hasil			
		Sangat puas (4)	Puas (3)	Cukup puas (2)	Tidak puas (1)
1	Kenyamanan ruang tunggu	1 responden (2,5%)	20 responden (50%)	17 responden (42,5%)	2 responden (5%)
2	Kelengkapan obat- obatan	4 responden (10%)	14 responden (35%)	18 responden (45%)	4 responden (10%)

Variabel 2 terdapat pada pertanyaan 9-10 yang membahas tentang sarana prasarana di Apotek “X” Kota Pasuruan. Pertanyaan ke 9 Tentang

kenyaman ruang tunggu atau fasilitas yang ada di Apotek “X” Kota Pasuruan dan kelengkapan obat-obat yang ada di Apotek. Persentase

tertinggi Puas 50%. Persentase 37,5% cukup puas hal ini dinyatakan bahwa responden kurang puas terhadap sarana prasarana misalnya ruang tunggu yang kurang nyaman, karena kurangnya tempat tunggu dan fasilitas kipas angin.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut : Tingkat kepuasan konsumen di Apotek 'X' Pasuruan menyatakan puas dengan nilai 77,5%. Dan sarana prasarana 50%.

DAFTAR PUSTAKA

Budiman.2010.Pengetahuan dan sikap dalam penelitian kesehatan.
Barata. 2006. Dasar-dasar Pelayanan prima
Dep Kes RI 2006. Jenis-jenis dan dasar Pelayanan farmasi
Dep Kes RI, 2009, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian
DepKes, 2014, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014, Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek
Undang -Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan Depkes RI. 2004. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor128/MENKES/SK/II/2004 ttg Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta
Dep Kes RI, 2004, Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1027 tahun

Pertanyaan ke 10 tentang kelengkapan obat-obatan presentase tertinggi cukup puas 45% di karena konsumen kurangnya puas dengan kelengkapan obat yang ada di Apotek.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih dipersembahkan kepada untuk Akademi Farmasi Putra Indonseia Malang.

2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.
Dep Kes RI, 2009, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian
Depkes, 2014, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014, Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek
Depkes, 2016, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016, Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek
Mayangsari, Evie. (2012). Mutu Pelayanan Kefarmasian Puskesmas Peragaan Kecamatan Peragaan Kabupaten Sumenep. Karya Tulis Tidak Diterbitkan. Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

Eka Putu Arimbawa 2014.
Hubungan Pelayanan Kefarmasian
Dengan Kepuasan Pasien Menggunakan
Jasa Apotek Di Kota Denpasar.

Mahasiswa Pasca Sarjana Magister Ilmu
Kesehatan Masyarakat Udayana.
Denpasar