

KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA 36 IJEN

PATIENT SATISFACTION ON PHARMACEUTICAL SERVICES AT THE APOTEK KIMIA FARMA 36 IJEN

Risca Narulita, Bilal Subchan Agus Santoso
Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

ABSTRAK

Tingkat kepuasan pasien terhadap sebuah pelayanan kefarmasian di apotek harus selalu diperbarui atau dievaluasi minimal 6 bulan sekali, tak terkecuali Apotek Kimia Farma 36 Ijen. Pelayanan kefarmasian menurut Permenkes No.73 Tahun 2016 adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi yang bertujuan untuk mencapai hasil yang pasti agar meningkatkan mutu kehidupan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif melalui penyebaran kuesioner untuk mengukur kepuasan pasien menggunakan model SERVQUAL (*Service Quality*) dengan teknik incidental sampling. Hasil penelitian menyatakan bahwa analisis Gap memiliki nilai negatif yang berarti pasien tidak puas dengan pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen. Dimensi yang mempunyai kepuasan tertinggi secara berturut-turut yaitu *emphaty*, *reliability*, *tangible*, *assurance* dan terakhir *responsiveness*. Pernyataan pada kuesioner yang mempunyai kepuasan tertinggi adalah petugas farmasi yang memperhatikan keluhan pasien, dan kepuasan terendah pada pernyataan kuesioner adalah petugas farmasi selalu menyelesaikan masalah pasien. Hasil analisis diagram Kartesius tidak ada pernyataan kuesioner yang masuk pada kuadran A dan D, 7 item pernyataan pada kuadran B, dan 8 item pernyataan pada kuadran C.

Kata Kunci : Kepuasan pasien; Pelayanan Kefarmasian; Apotek Kimia Farma 36 Ijen

ABSTRACT

The level of patient satisfaction with a pharmaceutical services at a pharmacy must be updated or evaluated at least once every 6 months, including *Apotek Kimia Farma 36 Ijen*. Pharmaceutical services according to Permenkes No.73 of 2016 are direct and responsible services to patients relating to pharmaceutical preparations that aim to achieve definite results in order to improve the quality of life of patients. The purpose of this research was to determine patient satisfaction with pharmaceutical services at the *Apotek Kimia Farma 36 Ijen*. The research method used is descriptive research through the distribution of patient satisfaction questionnaires measured using the SERVQUAL (*Service Quality*) model with incidental sampling techniques. The results of the research stated that the Gap analysis has a negative value which means the patient is dissatisfied with pharmacy services at the *Apotek Kimia Farma 36 Ijen*. The dimensions that have the highest satisfaction in a row are empathy, reliability, tangible, assurance and finally responsiveness. The statement on the questionnaire that has the highest satisfaction is the pharmacist who pays attention to patient complaints, and the lowest satisfaction on the questionnaire statement is that the pharmacist always solves the patient's problem. The results of the Cartesian diagram analysis no questionnaire statements entered in quadrants A and D, 7 items statement in quadrant B, and 8 items statement in quadrant C

Keywords: Patient satisfaction; Pharmaceutical Services; Apotek Kimia Farma 36 Ijen

PENDAHULUAN

Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, saat ini telah terjadi pergeseran orientasi pelayanan kefarmasian yang tidak lagi berorientasi obat atau *drug oriented* tetapi lebih berorientasi pada pasien atau *patient oriented* (Yuniar and Handayani, 2016). Hal ini bertujuan agar pengobatan dapat lebih berkualitas sehingga meningkatkan kualitas hidup pasien. 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 (Menkes RI, 2016). Dalam melaksanakan tugasnya seorang Tenaga Teknis Kefarmasian (Ahli Madya Farmasi) berpedoman pada standar pelayanan kefarmasian di Apotek yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan No.73 Tahun 2016.

Pelayanan kefarmasian secara langsung berhubungan dengan kepuasan pasien. Kepuasan merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seorang setelah mendapat pelayanan yang sesuai atau melebihi harapannya.

Mutu pelayanan kefarmasian yang memuaskan akan meningkatkan loyalitas pasien. Sebagai evaluasi Apotek Kimia Farma 36 Ijen melaksanakan survei Kepuasan Pelanggan Tunai KFA (Kimia Farma Apotek) melalui penyebaran kuesioner yang terakhir dilakukan pada bulan September 2019. Survei kepuasan pasien harus dilakukan secara berkala dan terus di-*update* minimal 6 bulan sekali (Listyanto et al., 2013). Hal ini dikarenakan perilaku pasien yang senantiasa memiliki harapan dan kebutuhan yang berubah tiap waktu dan terus meningkat (Handayani et al., 2016), maka dari itu dilakukan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen dan menentukan kinerja yang harus diperbaiki dalam pelayanan kefarmasian agar dapat memenuhi harapan pasien dengan menggunakan jendela pelanggan atau *customer window* (Fika, 2018).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang menggambarkan kepuasan pasien

terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen Malang.

Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan subyek atau obyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi persyaratan yang berkaitan dengan masalah atau obyek penelitian (Rohman, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien yang datang ke Apotek Kimia Farma 36 Ijen untuk menebus resep (tunai). Manado. Sampel ditentukan dengan menggunakan rumus slovin (Sugiyono, 2019) :

$n = N/1 + (N \times e^2)$, dimana n = Jumlah sampel, N = jumlah populasi, E = *Error level* (10%). Jumlah sampel adalah 96 responden yang diambil menggunakan teknik *accidental sampling*.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian berupa daftar pernyataan dalam bentuk kuesioner. Kuesioner terdiri dari 15 pernyataan yang memuat 5 dimensi kualitas layanan berdasarkan model SERVQUAL (*Service Quality*) yaitu *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (penampilan), *empathy* (perhatian), dan

responsiveness (ketanggapan) (Aryani et al., 2015). Skala pengukuran pada kuesioner menggunakan skala Likert.

Metode Pengumpulan Data

Pengambilan data dari sampel melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner berisi beberapa pernyataan yang bersifat *reliable* dan *valid* maka sebelum kuesioner disebarakan kepada responden terlebih dahulu di uji validitas dan reliabilitasnya.

Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis *servqual*, nilai *servqual* diperoleh dengan menghitung selisih (gap) dari skor rata – rata kinerja dan harapan. Apabila gap negatif pasien dianggap tidak puas, sebaliknya bila gap positif pasien dianggap puas. Selanjutnya dilakukan analisa jendela pelanggan (*customer window*) untuk menentukan skala priotitas kinerja yang harus diperbaiki oleh Apotek Kimia Farma 36 Ijen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan pada 20 responden. Suatu item kuesioner dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ (Sugiyono, 2019).

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Instrumen

KINERJA (r tabel = 0.444)			HARAPAN (r tabel = 0.444)	
NO	r hitung	Keterangan	r hitung	Keterangan
1	0.633	VALID	0.785	VALID
2	0.805	VALID	0.824	VALID
3	0.852	VALID	0.895	VALID
4	0.709	VALID	0.905	VALID
5	0.699	VALID	0.855	VALID
6	0.727	VALID	0.908	VALID
7	0.674	VALID	0.654	VALID
8	0.784	VALID	0.837	VALID
9	0.633	VALID	0.893	VALID
10	0.724	VALID	0.913	VALID
11	0.801	VALID	0.795	VALID
12	0.547	VALID	0.810	VALID
13	0.808	VALID	0.910	VALID
14	0.712	VALID	0.879	VALID
15	0.874	VALID	0.922	VALID

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan pada 20 responden. Suatu instrumen kuesioner dikatakan *reliable* apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6 (Sugiyono, 2019)

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Instrumen	Koefisien Alpha	Keterangan
Kinerja	0,933	<i>Reliable</i>
Harapan	0.972	<i>Reliable</i>

Berdasarkan tabel 2, maka item pernyataan dikatakan *reliable*. Kuesioner yang sudah memenuhi uji

validitas dan reliabilitas dapat digunakan untuk penelitian.

Analisis Servqual

Nilai *servqual* diperoleh dengan menghitung selisih skor rata – rata kinerja dengan harapan. Jika nilai kinerja lebih tinggi dari harapan pasien, maka pasien dianggap puas. Sebaliknya jika nilai harapan lebih tinggi dari nilai kinerja maka pasien dianggap tidak puas. Hasil gap negatif menggambarkan bahwa pasien tidak puas, sedangkan hasil gap positif menggambarkan bahwa pasien puas (Mulia, 2017)

Tabel 3. Nilai servqual tiap dimensi mutu pelayanan kefarmasian

Dimensi	Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Petugas farmasi memberikan informasi obat dan edukasi Kesehatan	3.19	4.15	-0.96
	Petugas farmasi melayani produk sesuai yang diminta pasien	3.41	4.38	-0.96
	Petugas farmasi jujur dan dapat dipercaya	3.40	4.29	-0.89
	Rata – rata	3.33	4.27	-0.94
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Petugas farmasi tidak pernah melakukan kesalahan dalam pelayanan	3.43	4.38	-0.95
	Kelengkapan produk di Apotek KF36	3.45	4.46	-1.01
	Penyediaan obat yang berkualitas di Apotek Kimia Farma 36	3.28	4.36	-1.09
	Rata – rata	3.38	4.40	-1.02
<i>Tangible</i> (Penampilan)	Bangunan Apotek KF 36 yang bagus dan menarik	3.50	4.46	-0.96
	Kebersihan, kenyamanan dan kerapian Apotek KF 36	3.44	4.41	-0.98
	Penampilan petugas farmasi yang bersih, rapi dan menarik	3.54	4.49	-0.95
	Rata – rata	3.49	4.45	-0.96
<i>Emphaty</i> (Perhatian)	Petugas farmasi yang memperhatikan keluhan pasien	3.64	4.51	-0.88
	Petugas farmasi tidak memandang status sosial pasien	3.60	4.51	-0.91
	Keramahan petugas farmasi	3.53	4.50	-0.98
	Rata – rata	3.59	4.51	-0.92
Responsiveness (Ketanggapan)	Petugas farmasi selalu menyelesaikan masalah pasien	3.33	4.41	-1.09
	Pelayanan kefarmasian yang cepat	3.59	4.56	-0.98
	Petugas farmasi memahami kebutuhan pasien	3.38	4.41	-1.04
	Rata – rata	3.43	4.46	-1.03
Rata - rata Total		3.43	4.41	-0.98

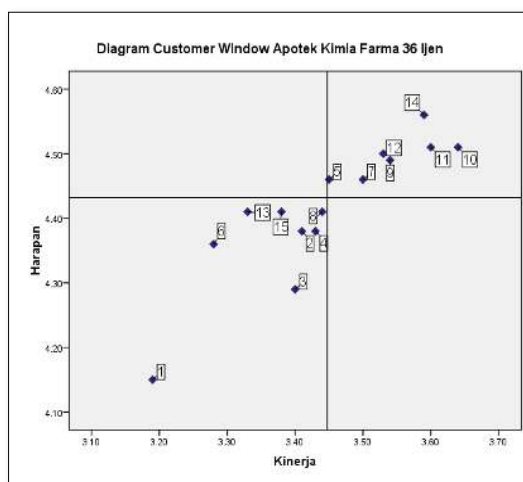
Hasil perhitungan dengan metode servqual menghasilkan bahwa hasil gap negatif karena skor kinerja dibawah harapan pasien yang berarti pasien tidak puas karena harapannya tidak terpenuhi (Yulia et al., 2016). Hal ini berarti menggambarkan bahwa pasien tidak puas terhadap

pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen.

Analisis Customer Window

Menurut (Wang Ting, 2010) jendela pelanggan adalah suatu alat analisis kesenjangan untuk memahami kepuasan dan kepentingan relatif pelanggan terhadap jasa yang

diperoleh. Jendela Pelanggan membagi karakteristik produk ke dalam empat kuadran, yaitu kuadran A, B, C dan D. Metode *customer window* digunakan agar dapat diketahui aspek yang menjadi prioritas perbaikan dalam pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen.



Gambar 1. Diagram *customer window*

KESIMPULAN

Berdasarkan metode *Servqual* secara keseluruhan pasien tidak puas terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen. Hasil penilaian kepuasan untuk setiap dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) adalah negatif maka dianggap pasien tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen.

Berdasarkan Customer Window:

- 1) Kuadran A memuat faktor – faktor yang dianggap penting oleh pasien tetapi pada kenyatannya faktor – faktor ini belum sesuai seperti harapan. Karena tidak ada indikator mutu pelayanan kefarmasian yang berada pada kuadran ini maka dianggap tidak ada pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan pasien.
- 2) Pada kuadran B, indikator mutu pelayanan kefarmasian yang telah sesuai dengan harapan pasien sehingga harus dipertahankan kinerjanya adalah kelengkapan produk, bangunan apotek yang bagus dan menarik, penampilan petugas farmasi yang bersih, rapi dan menarik, petugas farmasi yang memperhatikan keluhan pasien, petugas farmasi tidak memandang status sosial pasien, keramahan petugas farmasi dan pelayanan kefarmasian yang cepat.

- 3) Pada kuadran C, indikator mutu pelayanan kefarmasian yang mempunyai prioritas rendah adalah petugas farmasi memberikan informasi obat dan edukasi kesehatan, petugas farmasi melayani produk sesuai yang diminta pasien, petugas farmasi jujur dan dapat dipercaya, petugas farmasi tidak pernah melakukan kesalahan dalam pelayanan, penyediaan obat yang berkualitas, kebersihan, kenyamanan dan kerapihan apotek, petugas farmasi selalu menyelesaikan masalah pasien dan petugas farmasi memahami kebutuhan pasien.
- 4) Kuadran D ini memuat faktor – faktor yang dianggap kurang penting oleh pasien dan dirasakan terlalu berlebihan karena tingkat kinerja tinggi sedangkan harapannya rendah. Karena tidak ada indikator mutu pelayanan kefarmasian yang berada pada kuadran ini maka dianggap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen tepat sasaran dan tidak berlebihan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, F., Husnawati, H., Muharni, S., Afrianti, R., 2015. Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *Pharmacy: Jurnal Farmasi Indonesia* 12.
- Fika, R., 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien) di Apotek Kota Bukittinggi. *Jurnal Pharma Saintika* 1, 1–9.
- Handayani, R.S., Raharni, Gitawati, R., 2016. Consumers' Perception in Pharmacy Services in Three Cities in Indonesia [WWW Document]. URL <http://www.ijil.ui.ac.id/index.php/health/article/viewArticle/5669> (accessed 2.6.20).
- Listyanto, B.A., Fathurrohman, F., Subowo, A., 2013. Evaluasi Mekanisme Penetapan Capaian dalam Program Jamkesmas di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review* 3, 91-100–100. <https://doi.org/10.14710/jppm.r.v3i1.4355>
- Mulia, D.S., 2017. Tingkat Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan

Instalasi Farmasi RSUD Dr.
Doris Sylvanus Palangka
Raya. *Jurnal Surya Medika*
(JSM) 2, 40–48.

Rohman, A., 2014. *Statistika dan
Kemometrika Dasar dalam
Analisis Farmasi, Pertama. ed.*
Pustaka Pelajar, Jogjakarta.

Wang Ting, 2010. Understanding
customer needs through
quantitative analysis of
Kano's model. *International
Journal of Quality &
Reliability Management* 27,
173–184.
[https://doi.org/10.1108/02656
711011014294](https://doi.org/10.1108/02656711011014294)

Yulia, P.R., Baga, L.M., Djohar, S.,
2016. Kepuasan Konsumen
Terhadap Pelayanan Apotek
dan Tingkat Pengetahuan
Konsumen Mengenai Standar
Pelayanan Kefarmasian Yang
Berlaku (Studi Kasus di Kota
Depok). *Jurnal Aplikasi
Bisnis dan Manajemen*
(JABM) 2, 312.

Yuniar, Y., Handayani, R.S., 2016.
Kepuasan Pasien Peserta
Program Jaminan Kesehatan
Nasional terhadap Pelayanan
Kefarmasian di Apotek.
Jurnal Kefarmasian Indonesia
6, 39-48–48.
[https://doi.org/10.22435/jki.v
6i1.5468.39-48](https://doi.org/10.22435/jki.v6i1.5468.39-48)