

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT
LEVEL SATISFACTION CONSUMER TO SERVICE PHARMACEUTICAL IN
HOSPITAL.**

Marselina Lereng¹, Apt. Ressa Marisa, s.si.²

Program D3 Farmasi, Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang, Indonesia

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah salah satu hal yang harus diprioritaskan oleh petugas farmasi dalam menjalankan fungsinya sebagai salah satu sarana pelayanan kefarmasian. konsumen terhadap mutu pelayanan yang akan diterima konsumen, untuk mengetahui kebutuhan serta harapan konsumen terhadap pelayanan, meningkatkan mutu pelayanan, merangkai susunan kerja untuk menyempurnakan kualitas pelayanan dimasa mendatang bagi pelayanan kefarmasian. Faktor utama kepuasan konsumen yaitu kualitas produk dan pelayanan. Tujuan mereview jurnal-jurnal untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian. Metode menggunakan study report yaitu menganalisis dan melaporkan kembali hasil penelitian dimulai dengan melakukan pencarian data publikasi penelitian. Terdapat beberapa dimensi yang dapat digunakan untuk melihat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kefarmasian yaitu daya tanggap (responsiveness), kehandalan (reliability), empati (emphaty), jaminan (assurance), bukti fisik (tangibles). Dimana hasil penelitian yang dilakukan Rahmawati Raising & Susanti Erikania hasil penelitian yang didapat dari 200 orang konsumen dikategorikan puas dimana terdapatkan persentasi sebesar 61% - 80%. Penelitian yang dilakukan Fitria Megawati bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian Di Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung Tahun 2016 termasuk dalam kategori kurang puas dimana persentasi yang di peroleh sebesar 2,50%. Dari hasil ulasan kedua jurnal tersebut menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan konsumen dimana terdapat satu jurnal dinyatakan puas dan yang satunya dinyatakan kuarang puas.

Kata kunci: Tingkat kepuasan, konsumen, pelayanan farmasi.

ABSTRACT

Patient satisfaction is one of the things that must be prioritized by pharmacy officers in carrying out its function as a means of pharmaceutical services. consumers towards the quality of service that will be received by consumers, to determine the needs and expectations of consumers for service, improve service quality, arrange work arrangements to improve the quality of service in the future for pharmaceutical services. The main factors for customer satisfaction are product and service quality. The purpose of reviewing journals is to determine the level of customer satisfaction with pharmaceutical services. The method uses a study report, namely analyzing and reporting back the results of the study, starting with a search for research publication data. There are several dimensions that can be used to see consumer satisfaction with services provided by pharmaceutical officers, namely responsiveness, reliability, empathy, assurance, physical evidence (tangibles). Where the results of research conducted by Rahmawati Raising & Susanti Erikania, the results of research obtained from 200 consumers were categorized as satisfied where the percentage was 61% - 80%. Research conducted by Fitria Megawati stated that the level of consumer satisfaction with pharmaceutical services at the Klungkung Regional General Hospital in 2016 was included in the dissatisfied category where the percentage obtained was 2.50%. The results of the reviews of the two journals show that there are differences in the level of customer satisfaction where one journal is declared satisfied and the other one is declared unsatisfied.

Keywords: Satisfaction level, customer, pharmacy service.

Pendahuluan

Pelayanan farmasi merupakan suatu pelayanan kesehatan di bidang obat-obatan. Menurut peraturan menteri kesehatan RI No 35 tahun 2014 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 (DepKes RI. 2009)

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu pelayanan kesehatan di Indonesia yang dituntut berubah orientasi dari drug oriented menjadi patients oriented yang berasaskan pada pharmaceutical care. Kegiatan pelayanan farmasi yang semula berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi harus diubah menjadi pelayanan yang komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Kesembuhan pasien sebesar 25% diharapkan diperoleh dari kenyamanan serta baiknya pelayanan Apotek, sedangkan 75% berasal dari obat yang digunakan pasien. Kualitas pelayanan yang diberikan bisa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan harus dipuaskan

bila tidak maka pelanggan bisa beralih menjadi pelanggan pesaing yang bisa menyebabkan kerugian bagi perusahaan.

Penting menilai kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian apotek untuk mempelajari respon konsumen terhadap mutu pelayanan yang akan diterima konsumen, untuk mengetahui kebutuhan serta harapan konsumen terhadap pelayanan, meningkatkan mutu pelayanan, merangkai susunan kerja untuk menyempurnakan kualitas pelayanan dimasa mendatang bagi pelayanan kefarmasian (Kotler et al., 2002).

Terdapat 5 (lima) dimensi yang dapat digunakan untuk melihat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kefarmasian di apotek yaitu, *Reliability* (Keandalan pelayanan), contohnya: pelayanan dicepat dan segera, resep dikerjakan tepat waktu. *Responsiveness* (Ketanggapan pelayanan), contohnya: petugas rumah sakit mampu memberikan solusi, petugas rumah sakit selalu murah senyum dan ramah. *Assurance* (Jaminan/ketersediaan obat di apotek), contohnya: obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta

pasien, pengetahuan dan keterampilan petugas. *Empathy* (Pemberian informasi) contohnya: petugas apotek tidak membeda-bedakan pasien berdasarkan status social, petugas apotek mengerti keluhan konsumen informasi obat/kesehatan dan mudah dimengerti. dan *Tangible* (bukti langsung/ penampilan apotek), contohnya: papan nama apotik, dan lokasi apotik terletak ditempat strategis, penataan obat, ruang tunggu, petugas apotek. (Novaryatiin, 2018).

Ketersediaan obat-obatnya lebih lengkap, bukti fisik (tangibles) seperti penataan obat, tempat tunggu lebih nyaman, kemudian klinik ini sangat ramai di datangi oleh konsumen setiap harinya dan ada saatnya konsumen membeludak, selain itu dari hasil wawancara dendan apoteker penanggung jawab, belum pernah di lakukan penelitian atau survei tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian, dan salah salah satu upaya untuk mempertahankan pelanggan adalah dengan mengetahui tingkat kepuasan, maka layak untuk di lakukan penelitian tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan

kefarmasian yang di berikan (Ingerani, dkk. 2002).

Pada dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan pasien dardapat lima dimensi, yaitu meliputi *Reliability* (Kehandalan pelayanan), contohnya: pelayanan dicepat dan segera, resep di kerjakan tepat waktu. *Responsiveness* (Ketanggapan) *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Pemberian informasi) dan *Tangibles* (bukti langsung), (Novaryatiin, 2018).

Komponen-komponen tersebut diatas merupakan hal yang saling terkait dan terintegrasi dalam menentukan kualitas pelayanan dan mestinya harus menjadi perhatian khusus bagi setiap individu atau lembaga yang bergerak di bidang pelayanan jasa (Prihastono, 2012).

Hubungan tingkat kepuasan konsumen dengan standar pelayanan kefarmasian apotek dapat diukur dengan cara mengukur tingkat kepuasan konsumen dan mengukur standar pelayanan kefarmasian apotek yang diberikan oleh apoteker berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014. Manfaat penelitian ini diharapkan dapat mengetahui ada atau tidaknya korelasi antara kepuasan konsumen apotek dengan standar

pelayanan kefarmasian berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014.

Metode

Penulisan jurnal ini dilakukan dengan mereview jurnal-jurnal yang berkaitan dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian. Metode yang digunakan adalah study report yaitu menganalisis dan melaporkan kembali hasil penelitian. Dimulai dengan melakukan pencarian data publikasi penelitian yang berkaitan dengan Tingkat kepuasan konsumen

terhadap pelayanan kefarmasian. Pencarian dilakukan dengan menggunakan fasilitas layanan jurnal online.

Hasil

Dari hasil pencarian yang sesuai kata kunci didapatkan 5 jurnal penelitian. Dari 5 jurnal penelitian diperoleh 2 jurnal yang sesuai dengan kriteria yang berkaitan dengan tingkat kepuasan konsumen dan pelayanan farmasi

Tabel 1. Data hasil pencarian jurnal

Kata kunci	Judul jurnal
Tingkat kepuasan, konsumen, pelayanan farmasi	2

Tabel 2. Data beberapa jurnal tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian

NO	udul, Nama penulis, Tahun	Metode	Sampel	Demografi, jumlah	Hasil
1	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan	Deskriptif Kriteria inklusi 1. Bersedia menjadi	200 orang	Jenis kelamin Laki-laki RS 73 apotik 102 orang. Perempuan RS	Hasil analisis tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di

	<p>Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Apotek di RSUD dr. Murjani Sampit.</p> <p>Rahmawati Raising, Susanti Erikania, 2019</p>	<p>responden</p> <p>2. Bisa membaca dan menulis</p>		<p>127 apotik 98 orang.</p> <p>Usia</p> <p>26-35 Tahun RS 24 apotik 107 orang</p> <p>36-45 tahun RS 43 apotik 46 orang</p> <p>46-55 tahun RS 62 apotik 34 orang.</p> <p>56-65 tahun RS 54 apotik 9 orang.</p> <p>>65 tahun RS 17 apotik 4 orang.</p>	<p>Rumah sakit dapat diambil kesimpulan bahwa Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit pada dimensi kehandalan 75%, dimensi empati 74%, dimensi bukti langsung 69%, dimensi ketanggapan 68%, dimensi jaminan 63%, dan dari 5 kategori termasuk dalam kategori puas.</p> <p>Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Kefarmasian di Apotek pada dimensi kehandalan 78%, dimensi ketanggapan 76%, dimensi jaminan 72%, dimensi</p>
--	---	---	--	--	---

					empati 69%, dimensi bukti langsung 61% dan dari 5 kategori termasuk dalam kategori puas.
2	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung Tahun 2016 Fitria Megawati, 2017.	Deskriptif Kriteria inklusif 1. Bersedia menjadi responden 2. Bisa membaca dan menulis	100 responden	Jenis kelamin Laki-laki 56% Perempuan 44% Usia 18-24 tahun 34 orang. 25-36 tahun 40 orang. 37-48 tahun 20 orang. 49-60 tahun 6 orang. Pendidikan SMP 2 orang SMA 44 orang D1 5 orang D3 25 orang S1 21 orang S2 3 orang	Dari hasil perhitungan dan analisa data, pada masing-masing indikator diperoleh prosentase sebagai berikut: tangible 53,33% dengan klasifikasi cukup puas, responsiveness 28,80% dengan klasifikasi tidak puas, assurance dengan prosentase 65,88% dengan klasifikasi cukup puas, empathy 56,23% dengan klasifikasi cukup puas, dan reliability 45,33% dengan klasifikasi kurang puas.

					Disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah klungkung adalah kurang puas.
--	--	--	--	--	---

Tabel 3. Hasil tiap-tiap jurnal yang di review

No	Dimensi	Jurnal I		Jurnal II
		%		%
		RS	Apotik	RS
1	Kehandalan (reliability)	75 %	78 %	18 %
2	Ketanggapan(responsiveness)	68 %	76 %	12 %
3	Jaminan (assurance)	63 %	72 %	26 %
4	Empati (empathy)	74 %	69 %	23 %
5	Bukti Langsung (tangibles)	79 %	61 %	21 %

Pembahasan

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang di rasakan (pelayanan yang di terima dan di rasakan) dengan yang di harapkannya.

Penting menilai kepuasan kosumen terhadap pelayanan kefarmasian apotek

untuk mempelajari respon konsumen terhadap mutu pelayanan yang akan diterima konsumen, untuk mengetahui kebutuhan serta harapan konsumen terhadap pelayanan, meningkatkan mutu pelayanan, merangkai susunan kerja untuk menyempurnakan kualitas pelayanan dimasa mendatang bagi

pelayanan kefarmasian (Kotler et al., 2002).

Pada penelitian yang di lakukan sebelumnya oleh Rahmawati Raising dan Susanti Erikania, tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah sakit dapat diambil kesimpulan bahwa Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit pada dimensi kehandalan 75%, dimensi empati 74%, dimensi bukti langsung 69%, dimensi ketanggapan 68%, dimensi jaminan 63%, dan dari 5 kategori termasuk dalam kategori puas. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Kefarmasian di Apotek pada dimensi kehandalan 78%, dimensi ketanggapan 76%, dimensi jaminan 72%, dimensi empati 69%, dimensi bukti langsung 61% dan dari 5 kategori termasuk dalam kategori puas. Hasil kepuasan responden di Apotek pada dimensi kehandalan memperoleh persentase sebesar 78%, dimensi ketanggapan memperoleh persentase sebesar 76%, dimensi jaminan memperoleh persentase 72%, dimensi empati memperoleh persentase sebesar 69%, dimensi bukti langsung memperoleh persentase sebesar 61%

dan dari 5 kategori termasuk dalam kategori puas (61% - 80%).

Dimensi kehandalan (*reliability*), di rumah sakit responden yang merasa puas mencerminkan bahwa petugas kefarmasian terampil dalam melakukan pelayanan secara cepat, teliti dan tepat, namun menurut beberapa responden petugas farmasi jarang bahkan tidak memberikan informasi terkait penggunaan obat. Oleh karenanya, petugas farmasi harus lebih komunikatif kepada pasien. Begitupun responden di Apotek merasa puas karena pemberian informasi obat, dosis obat, cara penyimpanan obat, dan apa yang dilakukan terhadap obat yang tersisa dengan baik dan teliti.

Dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dinilai puas oleh responden karena petugas farmasi di Rumah Sakit dan Apotek telah tanggap terhadap masalah pasien dan setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat serta akurat.

Dimensi jaminan (*assurance*), responden Rumah Sakit dan Apotek merasa puas dikarenakan petugas farmasi terampil dan teliti dalam memberikan pelayanan yang diserahkan serta terjaminnya kualitas. Namun

petugas farmasi harus lebih meningkatkan keterampilan dan ketelitian dalam memberikan informasi obat, sebab informasi yang salah akan menjadi pemicu terjadinya medication error pada pasien.

Dimensi empati (empathy), di Rumah sakit mendapatkan persentase terendah dengan indikator keramahan petugas saat menyapa pasien, menurut pendapat dari beberapa responden petugas farmasi bersikap kurang begitu ramah dan cenderung tergesa-gesa saat menyampaikan informasi obat. Hal ini sering terjadi saat banyaknya jumlah pasien yang berobat sehingga petugas farmasi lebih terfokus pada pelayanan resep saja, tetapi secara umum pada dimensi ini pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan seperti kepedulian terhadap keluhan pasien tanpa membedakan status sosial. Berbeda dengan di Apotek responden merasa puas pada dimensi ini karena pelayanan kefarmasian yang ada di Apotek memberi informasi tanpa harus menunggu responden meminta, dan petugas juga bersikap sopan dan ramah dalam memberikan informasi obat.

Dimensi kelima yaitu dimensi bukti langsung (*tangible*), hasil

penelitian menunjukkan bahwa di Rumah Sakit dan Apotek responden merasa puas dengan pelayanan dan fasilitas yang didapatkan seperti tersedianya ruang informasi yang nyaman, petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti, namun pihak rumah sakit diharapkan menyediakan informasi kesehatan tambahan bagi pasien seperti brosur/leavlet/artikel tentang cara hidup sehat, pengelolaan obat yang benar DAGUSIBU (Dapatkan, Gunakan, Simpan, Buang) dan lain sebagainya. (Rahmawati Raising & Susanti Erikania, 2019).

Pada penelitian yang di lakukan sebelumnya oleh Fitria Megawati, Berdasarkan penelitian tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Klungkung yang telah dilakukan, pelayanan kefarmasian Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Klungkung memperoleh hasil pada Responsiveness memiliki persentase 28,80%, Assurance memiliki persentase 65,88%, Empathy memiliki persentase 56,23% dan indikator Tangible memiliki persentase 53,33%. Reliability 45,33%, Sehingga dapat disimpulkan bahwa pasien merasa

puas dengan pelayanan yang telah didapatkan di Instalasi Farmasi dengan nilai rata-rata kepuasan mencapai 2,50 yang dalam dalam tabel klasifikasi Persepsi Pasien masuk klasifikasi kurang puas.

Reliability (kehandalan) diperoleh skor rata-rata sebesar 2.50 dan diklasifikasikan pasien kurang puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan petugas. Hal ini dapat ditingkatkan dengan kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang tepat dan benar serta terpercaya. Kehandalan petugas di instalasi farmasi berhubungan dengan pengobatan pasien. Dengan pelayanan yang tepat dan benar serta terpercaya dapat mengurangi terjadinya kesalahan pengobatan, misalnya kesesuaian obat yang diserahkan kepada pasien serta pemberian informasi obat yang meliputi indikasi, waktu pemakaian, efek samping dan tempat penyimpanan obat.

Pada indikator tangible (berwujud) diperoleh skor rata-rata sebesar 2.67 dan diklasifikasikan pasien cukup puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan petugas. Hal ini dapat ditingkatkan dengan penyediaan pelayanan berupa sarana

fisik perkantoran, komputersasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi. Pada indikator responsiveness (cepat tanggap) sebesar 1,44 dan diklasifikasikan pasien tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan petugas. Hal ini dapat ditingkatkan dengan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pasien.

Pada indikator assurance (keyakinan) diperoleh skor rata-rata sebesar 3,29 dan diklasifikasikan pasien cukup puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan petugas. Hal ini dapat ditingkatkan dengan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pasien.

Pada indikator empathy (empati) diperoleh skor rata-rata sebesar 2,81 dan diklasifikasikan konsumen cukup puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan petugas. Hal ini dapat ditingkatkan dengan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap pasien. (Fitria Megawati, 2017).

Kesimpulan

Dari hasil ulasan kedua jurnal tersebut menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan konsumen dimana terdapat satu jurnal dinyatakan puas dan yang satunya dinyatakan kurang puas.

Pustaka

- Megawati Fitria, dkk. (2017). *Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit umum daerah kelungkung tahun 2016*.
- Raising Rahmawati & EikaniaSusanti, (2019). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Apotek*
- Ingerani, dkk. 2002. *Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Kesehatan di Propinsi DKI Jakarta. Jakarta: Badan Litbangkes.*
- DepKes RI. 2009. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian. Jakarta:Pemerintah Republik Indonesia.*
- Permenkes RI, 2014. *Perbedaan Klinik* 9.
- Prihastono, E., 2012. *Pengukuran kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan customer service berbasis web* 11.
- Wibowo, A., 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umumbus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen. Jim* 11,67–81.
<https://doi.org/10.21831/Jim.V11i2.11765>
- Kotler, Philip., 2002. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi Dan Kontrol Edisi Milenium. Jakarta: Pt. Prehalindo*

