

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian DI Apotek Kimia Farma 36 Ijen

(*Patient Satisfaction on Pharmaceutical Services At Apotek Kimia Farma 26 Ijen*)

Risca Narulita, Bilal Subchan Agus Santoso*

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

Bunulrejo Kecamatan Belimbing Malang Jawa Timur Indonesia 65123

*email korespondensi: mail@bilalsas.com

Info artikel:

Diterima:

27/09/21

Direview:

14/10/21

Diterbitkan:

25/10/21

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 Nomor 73 Tahun 2016 adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi, yang bertujuan untuk memastikan terjadinya peningkatan 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 dengan menggunakan model SERVQUAL (*Service Quality*) dengan teknik *incidental sampling*. Hasil penelitian menyatakan bahwa analisis *gap* menunjukkan nilai negatif, yang berarti pasien merasa tidak puas dengan pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen. Dimensi yang menunjukkan kepuasan pasien, dari tertinggi ke terendah, secara berturut-turut yaitu *empathy*, *reliability*, *tangible*, *assurance*, dan terakhir *responsiveness*. Pernyataan pada kuesioner yang menunjukkan kepuasan tertinggi adalah “petugas farmasi yang memperhatikan keluhan pasien”, sedangkan kepuasan terendah teramati pada pernyataan kuesioner berikut ini, “petugas farmasi selalu menyelesaikan masalah pasien”. Hasil analisis diagram Kartesius menunjukkan tidak ada pernyataan kuesioner yang tergolong di dalam kuadran A dan D. Sebanyak 7 *item* pernyataan tergolong di dalam kuadran B, sedangkan 8 *item* pernyataan termasuk di dalam kuadran C.

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

Abstract

The level of patient satisfaction toward pharmaceutical services of a pharmacy should be continuously updated or evaluated at least once every 6 months, including Apotek Kimia Farma 36 Ijen. According to Permenkes Number 73 of 2016, pharmaceutical service is a direct service which is accountable to patients receiving the pharmaceutical preparations, to ensure the enhancement of patient's quality of life. The purpose of this research was to determine patient satisfaction on pharmaceutical services at Apotek Kimia Farma 36 Ijen. This research was a descriptive study through questionnaires to assess patient satisfaction using SERVQUAL (*Service Quality*) model with incidental sampling technique. The results of gap analysis showed a negative value, indicating that patients were dissatisfied with pharmacy services at Apotek Kimia Farma 36 Ijen. The dimensions demonstrating the satisfaction levels from the highest to the lowest were empathy, reliability, tangible, assurance, and responsiveness. The statement on the questionnaire showing the highest satisfaction level was “pharmacist paying attention to patient's complaints”, whereas the lowest satisfaction level was observed on the following statement “pharmacist is always able to solve the patient's problem”. The analysis result of Cartesian diagram demonstrated that none of the questionnaire statements were classified in A and D quadrants. Seven statement items were categorized in B quadrant, whereas 8 statement items were classified in C quadrant.

Key words: Patient satisfaction; Pharmaceutical Services; Apotek Kimia Farma 36 Ijen

I. PENDAHULUAN

Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, saat ini telah terjadi pergeseran orientasi pelayanan kefarmasian yang tidak lagi berorientasi pada obat atau *drug oriented*, namun lebih berorientasi pada pasien atau *patient oriented* (Yuniar and Handayani, 2016). Hal ini bertujuan agar pengobatan mencapai hasil yang lebih berkualitas sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup pasien. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dan bertujuan untuk mencapai hasil yang pasti guna meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes 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 Nomor 73 Tahun 2016.

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

Mutu pelayanan kefarmasian yang baik 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). Oleh sebab itu perlu 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).

II. 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). Sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin (Narendra et al., 2017):

$n = N/1 + (N \times e^2)$, di mana n = jumlah sampel, N = jumlah populasi, E = *error level* (10%). Jumlah sampel penelitian ini adalah 96 responden, yang diambil dengan 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 pada model SERVQUAL (*Service Quality*), yaitu *reliability*

(kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (penampilan), *empathy* (perhatian), dan *responsiveness* (ketanggapan) (Aryani et al., 2015). Sebagai skala pengukuran pada kuesioner penelitian ini digunakan skala Likert.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan informasi dari sampel dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner berisi beberapa pernyataan yang wajib bersifat *reliable* dan *valid* sehingga dilakukan uji validitas dan reliabilitasnya sebelum kuesioner tersebut disebarakan kepada responden.

Analisis Data

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

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan pada 20 responden (Tabel 1). Suatu *item* kuesioner dinyatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Instrumen

No	Kinerja (r tabel = 0,444)		Harapan (r tabel = 0,444)	
	R	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		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 (Tabel 2). Suatu instrumen kuesioner dikatakan *reliable* apabila nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,6 (Sutrisna et al., 2016). Seluruh item pernyataan dikatakan valid dan *reliable*. Dengan demikian kuesioner ini telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas sehingga dapat digunakan pada penelitian ini.

Instrumen	Koefisien Alpha	Keterangan
Kinerja	0,933	<i>Reliable</i>
Harapan	0,972	<i>Reliable</i>

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Analisis SERVQUAL

Nilai SERVQUAL diperoleh dengan menghitung selisih skor rata-rata kinerja dengan harapan. Jika nilai kinerja lebih tinggi daripada harapan pasien, maka pasien dianggap puas.

Sebaliknya jika nilai harapan lebih tinggi daripada 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

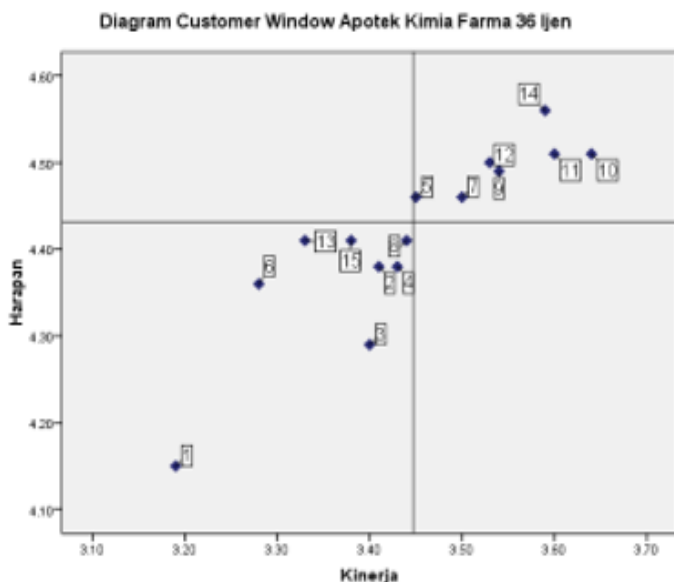
Dimensi	Indikator	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap
Reliability (Kehandalan)	Petugas farmasi memberikan informasi obat dan edukasi kesehatan	3.19	4.15	-0.96
	Petugas farmasi melayani produk sesuai yang diminta pasien	3.41	4.38	-0.96
	Petugas farmasi jujur dan dapat dipercaya	3.40	4.29	-0.89
	Rata-rata	3.33	4.27	-0.94
Assurance (Jaminan)	Petugas farmasi tidak pernah melakukan kesalahan dalam pelayanan	3.43	4.38	-0.95
	Kelengkapan produk di Apotek Kimia Farma 36	3.45	4.46	-1.01
	Penyediaan obat yang berkualitas di Apotek	3.28	4.36	-1.09

Tangible (Penampilan)	Kimia Farma 36			
	Rata-rata	3.38	4.40	-1.02
	Bangunan Apotek Kimia Farma 36 yang bagus dan menarik	3.50	4.46	-0.96
	Kebersihan, kenyamanan dan kerapian Apotek Kimia Farma 36	3.44	4.41	-0.98
Empathy (Perhatian)	Penampilan petugas farmasi yang bersih, rapi dan menarik	3.54	4.49	-0.95
	Rata-rata	3.49	4.45	-0.96
	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
Responsiveness (Ketanggapan)	Keramahan petugas farmasi	3.53	4.50	-0.98
	Rata-rata	3.59	4.51	-0.92
	Petugas farmasi selalu menyelesaikan masalah pasien	3.33	4.41	-1.09
	Pelayanan kefarmasian yang cepat	3.59	4.56	-0.98
Rata-rata Total	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 (Tabel 3) menunjukkan nilai *gap* yang negatif, karena skor kinerja berada di bawah harapan pasien. Hal ini berarti pasien merasa tidak puas karena harapannya tidak terpenuhi (Yulia et al., 2016). Dengan demikian pasien merasa 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 dapat 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 untuk dapat mengetahui aspek yang perlu ditetapkan menjadi prioritas perbaikan dalam pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen (Gambar 1).



Gambar 1. Diagram *customer window*

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan metode SERVQUAL, secara keseluruhan pasien merasa tidak puas terhadap

mutu pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen. Hasil penilaian kepuasan pasien pada setiap dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) menunjukkan nilai negatif, sehingga dianggap pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen.

Berdasarkan hasil analisis *customer window*:

- 1) Kuadran A memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pasien tetapi pada kenyataannya faktor-faktor tersebut belum memenuhi harapan pasien. Tidak ada indikator mutu pelayanan kefarmasian yang berada pada kuadran ini, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada jenis pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan pasien.
- 2) Kuadran B memuat indikator mutu pelayanan kefarmasian yang telah sesuai dengan harapan pasien sehingga capaian tersebut harus dipertahankan, yaitu kelengkapan produk, bangunan apotek yang bagus dan menarik, penampilan petugas farmasi yang bersih, rapi dan menarik, petugas farmasi yang memperhatikan keluhan pasien, petugas farmasi yang tidak memandang status sosial pasien, keramahan petugas farmasi, dan pelayanan kefarmasian yang cepat.
- 3) Kuadran C memuat indikator mutu pelayanan kefarmasian yang mempunyai prioritas rendah, yaitu 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 memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pasien dan dirasakan terlalu berlebihan, karena tingkat kinerja petugas farmasi tinggi sedangkan harapan pasien rendah. Tidak ada indikator mutu pelayanan kefarmasian yang berada pada kuadran ini, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan kefarmasian yang disajikan di Apotek Kimia Farma 36 Ijen telah tepat sasaran dan tidak berlebihan.

IV. DAFTAR PUSTAKA

1. 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.
2. Fika, R., 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien) di Apotek Kota Bukittinggi. *Jurnal Pharma Sainika* 1, 1–9.
3. Handayani, R.S., Raharni, Gitawati, R., 2016. Consumers' Perception in Pharmacy Services in Three Cities in Indonesia [WWW Document]. URL
4. 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.
5. 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.
6. Narendra, M.P., Skarayadi, O., Duda, M., Adirestuti, P., 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung. *Kartika: Jurnal Ilmiah Farmasi* 5, 31–37.
7. Permenkes RI, 2016. Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek.
8. Rohman, A., 2014. Statistika dan Kemometrika Dasar dalam Analisis Farmasi, Pertama. ed. Pustaka Pelajar, Jogjakarta.
9. Sutrisna, I.N.G.T., Putri, P.A.W.G.M., Cahyadi, K.D., 2016. Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kimia Farma 286 Padang Asri. *Jurnal Ilmiah Medicamento* 2, 34–38.
10. Wang Ting, 2010. Understanding customer needs through quantitative analysis of Kano's model. *International Journal of Quality & Reliability Management* 27, 173–184.
11. 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.
12. 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.