

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN TENAGA KEFARMASIAN DI APOTEK WILAYAH SAMATA

Asrul Ismail

Jurusan Farmasi FKIK, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

Email : asrul.ismail@uin-alauddin.ac.id

ABSTRAK

Peran tenaga kefarmasian sangat dibutuhkan untuk memaksimalkan pelayanan kefarmasian di fasilitas kesehatan yang tersebar di seluruh Indonesia, salah satunya adalah apotek. Samata merupakan salah satu kelurahan di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa yang saat ini mulai berkembang dan memiliki beberapa apotek. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian suatu apotek dapat memengaruhi berbagai macam aspek, seperti ketahanan apotek dan citra tenaga kefarmasian. Tingkat kepuasan pasien dianalisis dari faktor kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan fasilitas berwujud. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kefarmasian di apotek wilayah Samata. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif secara *cross sectional* dengan sampel berjumlah 36 orang dari 8 apotek. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada sebanyak 94% responden menyatakan puas dan 6% menyatakan tidak puas. Hasil analisis statistik dengan chi-square menunjukkan tidak ada korelasi yang bermakna antara faktor usia, jenis kelamin, pendidikan, penghasilan, pekerjaan, frekuensi kunjungan, dan tujuan pengobatan terhadap kepuasan pelayanan tenaga kesehatan.

Kata Kunci :Tingkat Kepuasan, Apotek, Pelayanan

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan masyarakat secara merata merupakan tanggung jawab pemerintah, swasta, dan masyarakat. Menghadapi era persaingan yang ketat hal utama yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing mempertahankan pasar yang sudah ada. Untuk itu rumah sakit harus mampu mempertahankan kualitasnya dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien sehingga konsumen merasa puas (Kurniasih, 2012: 5)

Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan

kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Sutrisna, 2008: 2).

Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Sedangkan 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 (Republik Indonesia, 2016: 3).

Apotek telah menjadi bagian penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang memiliki efek langsung pada kepuasan pasien dan reputasi tenaga kefarmasian yang bertugas di dalamnya. Bertambahnya jumlah masyarakat di suatu daerah membutuhkan ketersediaan sarana kesehatan yang memadai, seperti apotek. Ketersediaan sarana yang terbatas, penyakit yang muncul dan permintaan obat yang tak terduga dapat menyebabkan waktu menunggu konsultasi dan mendapatkan obat sangat lama, padahal waktu konsultasi sebenarnya dapat di efisiensi. Pasien dapat menjadi mudah lelah dan tidak sabar saat mengantri terlalu lama untuk obat sebelum meninggalkan apotek (Ikasari, 2008).

Dasar pertimbangan kepuasan pasien adalah kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan pasien terhadap barang dan jasa yang diperolehnya ada sebesar bukti yang menunjukan bahwa pasien sering tidak puas dengan jumlah informasi yang mereka terima dari tenaga kesehatan. Seluruh bukti menunjukan bahwa rata-rata 35%-40% tidak puas mengenai komunikasi dengan dokter mereka. (Lidya. 2010).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Harianto di Jakarta pada tahun 2005 dengan judul "Kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di

apotek Kopkar rumah sakit budhi asih Jakarta" menunjukkan bahwa pasien apotek Kopkar sangat puas terhadap keramahan petugas, dan kebersihan ruang tunggu, pasien juga cukup puas terhadap kecepatan pelayanan obat, kecepatan pelayanan kasir, kelengkapan informasi obat, kemurahan pelayanan obat, kecukupan tempat duduk, dan kenyamanan ruang tunggu dan kipas angin dan AC, dan pasien cukup puas terhadap ketersediaan televisi (Harianto dkk, 2005).

Penelitian lain yang dilakukan oleh Zulhijjah pada tahun 2017 menyimpulkan bahwa saat ini mutu pelayanan Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Labuang Baji Makassar menunjukkan optimisme terhadap pelayanan kefarmasian yang semakin membaik (Zulhijjah, 2017).

Faktor – faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pasien adalah kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan fasilitas berwujud dari suatu apotek. Pelayanan tenaga kefarmasian yang memaksimalkan faktor tersebut diyakini dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien, sehingga citra apotek dapat meningkat bersama citra apoteker.

Berdasarkan hal tersebut, maka dilakukanlah penelitian tentang analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kefarmasian di apotek wilayah Samata.

METODE PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah pasien yang datang membeli obat pada apotek – apotek yang berada di wilayah Samata pada periode Desember 2018.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah pasien yang membeli obat pada apotek – apotek di wilayah Samata yang memenuhi kriteria inklusi, yaitu penderita penyakit kronis yang rutin menebus obat, dan pasien yang menyetujui untuk dilibatkan sebagai subyek dalam penelitian ini dengan mengisi kuesioner sebanyak 36 orang. Penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*, yaitu dilakukan dengan pengambilan responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian.

B. Prosedur kerja

1. Tahap Persiapan

Pada tahap persiapan ini akan diawali dengan studi kepustakaan, dan mengumpulkan informasi terkait analisis kepuasan pasien.

2. Tahap Penelitian

Tahap penelitian dimulai dari pengambilan dan pengelompokan sampel. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara mengumpulkan data dengan daftar beberapa pertanyaan melalui kuesioner yang di berikan kepada

pasien yang datang membeli obat di Apotek wilayah Samata. Jumlah pertanyaan yang akan di berikan sebanyak 15 pertanyaan, setiap skala guttman masing-masing memiliki pertanyaan yaitu ketanggapan tiga pertanyaan, jaminan atau kepastiantiga pertanyaan, empati tiga pertanyaan, keandalan tiga pertanyaan, dan fasilitas berwujud tiga pertanyaan.

3. Pengolahan Data

Setelah semua data didapatkan, selanjutnya dilakukan tabulasi berdasarkan kriteria yang sudah ditentukan. Data yang diperoleh dilakukan pengolahan data dengan cara *editing, coding, entry data, tabulasi* dengan menggunakan komputer.

4. Analisis Data

Analisis data dilakukan berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan metode statistik deskriptif yang menggambarkan sebaran dan jumlah karakteristik pasien (Dahlan S, 2010)

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang menjadi sampel penelitian cukup beragam. Beberapa karakteristik yang diteliti meliputi karakteristik usia, jenis kelamin, pendidikan, penghasilan, pekerjaan, frekuensi kedatangan, dan pengobatan. Secara spesifik dapat diamati pada tabel 1 berikut :

Tabel 1. Data Karakteristik Responden

No	Variabel	N (%)
1. USIA	Remaja	0.0 (0.0%)
	Dewasa	32 (88.8%)
	Lansia	4 (11.1%)
	JUMLAH	36 (100%)
	2 JENIS KELAMIN	Laki – Laki
Perempuan		26 (72.22%)
JUMLAH		36 (100%)
3 TAMAT PENDIDIKAN		SMP
	SMA	10 (27.78%)
	Perguruan Tinggi	24 (66.67%)
	JUMLAH	36 (100%)
	4 PENGHASILAN	< 1 juta
1 – 5 juta		22 (61.11%)
> 5 Juta		2 (5.56%)
JUMLAH		36 (100%)
5 FREKUENSI KUNJUNGAN		Pertama Kali
	2 – 5 kali	12 (33.33%)
	> 5 kali	14 (38.89%)
	JUMLAH	36 (100%)
	6 TUJUAN PENGobatan	Diri Sendiri
Keluarga		14 (38.89%)
Orang Lain		6 (16.67%)
JUMLAH		36 (100%)
7 PEKERJAAN		Mahasiswa
	Pengusaha	10 (27.78%)
	PNS	0 (0.00%)
	Karyawan Swasta	2 (5.56%)
	IRT	4 (11.11%)
	Lain – lain	10 (27.78%)
	JUMLAH	36 (100%)

Pada penelitian ini usia dikelompokkan menjadi tiga kelompok, yaitu usia dewasa (20 – 16 tahun) berjumlah 32 orang (88.88%), usia lansia/geriatric (60 tahun ke atas) berjumlah 4 orang (11.11%) dan tidak ada responden yang berusia remaja, (15 – 20 tahun) (0.00%).

Data tersebut menunjukkan jumlah usia dewasa cenderung dominan dibandingkan dengan kelompok yang lain.

Usia dewasa merupakan usia produktif, sehingga dapat lebih mudah untuk menjangkau apotek demi membeli obat.

Jenis kelamin dikelompokkan menjadi dua kelompok, yaitu laki – laki berjumlah 10 orang (27.77%), dan perempuan berjumlah 26 orang (72.22%). Data tersebut menunjukkan jumlah perempuan cenderung dominan dibandingkan dengan kelompok laki - laki.

Tamat pendidikan dikelompokkan menjadi tiga kelompok, yaitu tamat SMP berjumlah 2 orang (5.56%), tamat SMA berjumlah 10 orang (27.78%), dan tamat perguruan tinggi berjumlah 24 orang (66.67%). Data tersebut menunjukkan jumlah responden yang tamat perguruan tinggi cenderung dominan dibandingkan dengan kelompok lainnya.

Variabel penghasilan perbulan dikelompokkan menjadi tiga kelompok, yaitu < 1 juta berjumlah 12 orang (33.33%), penghasilan antara 1 – 5 juta berjumlah 22 orang (61.11%), dan > 5 juta sebanyak 2 orang (5.56%). Data tersebut menunjukkan jumlah responden dengan penghasilan rata – rata perbulan berkisar antara 1 – 5 juta cenderung dominan dibandingkan dengan kelompok lainnya.

Frekuensi kedatangan membeli obat dapat menjadi salah satu faktor kepuasan konsumen/pasien dalam pelayanan kefarmasian. Frekuensi kedatangan dikelompokkan menjadi tiga kelompok, yaitu pertama kali datang ke apotek berjumlah 10 orang (27.78%).

kedatangan 2 – 5 kali berjumlah 12 orang (33.33%), dan frekuensi di atas 5 kali sebanyak 14 orang (38.89%). Data tersebut menunjukkan jumlah frekuensi kedatangan kembali ke apotek cukup besar.

Variabel tujuan pengobatan dikelompokkan menjadi tiga kelompok, yaitu pengobatan untuk diri sendiri berjumlah 16 orang (44.44%), pengobatan untuk keluarga berjumlah 14 orang (38.89%), dan pengobatan untuk orang lain sebanyak 6 orang (16.67 %). Data tersebut menunjukkan jumlah pengobatan untuk diri sendiri cenderung dominan dibandingkan dengan kelompok lainnya.

Pekerjaan atau aktivitas responden dikelompokkan menjadi enam kelompok, yaitu mahasiswa berjumlah 10 orang (27.78%), pengusaha berjumlah 10 orang (27.78%), PNS (pegawai negeri sipil) berjumlah 0 orang (0%), Karyawan swasta berjumlah 2 orang (5.56%), IRT berjumlah 4 orang (11.11%), dan pekerjaan lainnya berjumlah 10 orang (27.78%). Data tersebut menunjukkan responden mahasiswa, pengusaha, dan pekerjaan lainnya cenderung dominan dibandingkan dengan kelompok lainnya.

2. Kepuasan Pelayanan Kefarmasian

Kepuasan pelayanan kefarmasian pada penelitian ini diukur dengan kuesioner Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Kuesioner ini merupakan instrument yang dikembangkan untuk

menilai tingkat kepuasan yang diukur dengan 5 domain, yaitu :

- a. Kehandalan yang mencerminkan kecepatan pelayanan obat, ketersediaan obat, penjualan obat dengan harga wajar, pelayanan dengan senyum, sigap membantu, dan jaminan waktu pelayanan.
- b. Ketanggapan yang meliputi cepat tanggap keluhan, penyelesaian masalah, komunikasi yang baik, dan pemberian informasi yang jelas tentang obat yang dibeli
- c. Keyakinan, meliputi pengetahuan tenaga farmasi, jaminan kualitas obat, dan ketepatan pemberian obat.
- d. Empati meliputi perhatian terhadap keluhan konsumen, pelayanan tanpa memandang status sosial, dan kenyamanan konsumen
- e. Fasilitas berwujud, meliputi kebersihan apotek, penataan interior-eksterior, kelengkapan dan kebersihan alat yang digunakan, dan penampilan petugas apotek.

Pengolahan data hasil skor kuesioner dilakukan dengan menggunakan SPSS (Statistical Package for Social Science) dengan nilai sig $p = 0,05$ dengan analisis chi-square (Dahlan, 2010).

Data diperoleh dalam bentuk morisky scale, dimana skoring terdiri dari sangat baik (poin 5), baik (poin 4), Cukup Baik (poin 3), Kurang Baik (poin 2) dan Tidak Baik (1). Skor tertinggi adalah 5, dan

skor terendah adalah 1. Adapun rata – rata nilai domain yang diperoleh dapat dilihat dari tabel 2 berikut :

Tabel 2. Rerata Nilai Kepuasan Pasien

No	Domain	Skor
1.	KEHANDALAN	3.9
2	KETANGGAPAN	3.9
3	KEYAKINAN	4.2
4	EMPATI	4.1
5	FASILITAS BERWUJUD	4.2
KEPUASAN RATA - RATA		4.1

Berdasarkan gambaran dari data yang diperoleh menunjukkan sebagian besar pasien menyatakan puas 34 orang (94%), dan 2 orang menyatakan tidak puas (6%). Hasil analisis statistik menggunakan chi-square untuk mencari korelasi antara karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan menunjukkan nilai $p > 0.05$ sehingga tidak diperoleh korelasi antara karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan.

KESIMPULAN

Gambaran karakteristik pasien tidak menentukan tingkat kepuasan dalam pelayanan kefarmasian di apotek wilayah Samata.

Tingkat kepuasan rata – rata pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek wilayah Samata berkisar antara 94% dengan rerata skor 4.1.

KEPUSTAKAAN

Adha, Zulhijjah. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Pemanfaatan Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) Di RSUD Labuang Baji

Makassar Periode Oktober 2016. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin, 2017

Dahlan S, (2010). Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel Dalam penelitian Kedokteran dan Kesehatan, Jakarta : Salemba Medika.

Ikasari, N.H., 2008, Perbedaan Tingkat Kepuasan Pemberian Informasi Obat Antara Apotek Rawat Jalan dengan Apotek Rawat Inap Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi. Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta,” Skripsi Fak. Farmasi Unismuh, Surakarta

Kurniasih, Retno. Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Apotek Instalasi Farmasi RS.APemalangJawa Tengah. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2012.

Sutrisna, dkk. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sragen.Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2008.