Jurnal Dunia Farmasi
Journal of The Pharmaceutical world
e-ISSN: 2548-3560
http://ejournal.helvetia.ac.id/index.php/jdf

TINGKAT KEPUASAN PASIEN terhadap PELAYANAN KEFARMASIAN di APOTEK GLOBAL MEDAN

Patient Satisfaction Level of Pharmaceutical Serviices in Global Pharmacy Medan

Fitri Mayang Sari[1*], Suprianto[2]
[1]Mahasiswa Farmasi, Fakultas Farmasi dan Kesehatan Umum, Institut Kesehatan Helvetia
[2]Dosen Farmasi, Fakultas Farmasi dan Kesehatan Umum, Institut Kesehatan Helvetia

ABSTRAK

Pendahuluan; Apotek merupakan tempat di lakukan pekerjaan dan pelayanan sediaan farmasi, perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat dan juga tempat yang di jadikan transaksi jual dan beli atau pelayanan produk dari farmasi, didalam apotek juga telah disediakan tenaga kefarmasian yang di sebut dengan apoteker. **Tujuan;** Untuk mengetahui persentase pelayanan kefarmasian yaitu dengan melakukan sebuah penelitian. **Metode;** penelitian ini adalah bersifat korelatif. Jenis penelitan yang digunakan adalah surve dengan metode deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Apotek Global Medan pada bulan April – Mei 2016. **Hasil;** penelitian tahap awal dengan mewawancarai 15 pasien yang berkunjung ke apotek Global, Hasil wawancara dari lima belas pasien diperoleh, tujuh pasien mengatakan pelayanan yang diberikan asisten apoteker kurang baik kerena terlalu lama menunggu, lima pasien mengatakan asisten apoteker tidak menjelaskan cara pemakaian obat bagi pasien yang belum mengerti cara pemakaian obat, dan tiga pasien mengatakan asisten apoteker tidak ramah dengan wajah yang kurang menyenangkan. **Kesimpulan;** Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan oleh apoteker di apotek global masih kurang memuaskan.

Kata Kunci : Apotek, Pelayanan, Kepuasan, Kefarmasian, Pasien

ABSTRACT

Background; *Pharmacy is the place to do the work and ministry of pharmaceutical preparations, other medical supplies to the community and also a transaction made in the buying and selling of products or services of pharmacy, pharmacy in pharmacy personnel have also been provided in the call to the pharmacist.* ***Objectives;*** *The purpose of this study was to determine the percentage of pharmaceutical services by conducting a study.* ***Method;*** *This research method is are correlative. The type of research that is used is surve descriptive method. This research was conducted in Global Pharmacy Medan in April-May, 2016.* ***Results;*** *The results of early stage research by interviewing 15 patients who visit pharmacies Global, the results of interviews of fifteen patients obtained, seven patients said services provided pharmacist's assistant is not good because they are too long to wait, five patients said the pharmacist's assistant does not explain how to use the drug for patients who do not understand how the use of drugs, and three patients said the pharmacist's assistant was not friendly with less than pleasant.* ***Conclusion;*** *Overall, the level of satisfaction of services provided by pharmacists in the global pharmacy still unsatisfactory.*

Keywords: Pharmacy Services, Satisfaction, Pharmacy, Patient

Alamat Korespondensi
Fitri Mayang Sari: Institut Kesehatan Helvetia, Jalan Kapten Sumarsono No. 107, Helvetia, Medan, Indonesia 20124. Email: fitri_sari@gmail.com

PENDAHULUAN

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus dan telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker, yang berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku berhak melakukan pekerjaan kefarmasian di Indonesia sebagai apoteker (1,2).

Menurut Peter, konsep kepuasan dalam tinjauan prospektif dibagi dua hal yaitu tinjauan prospektif makro dan prospektif mikro. Tinjauan kepuasan makro adalah memberikan pelayanan prima, sedangkan tinjauan mikro terdiri dari kepuasan pelayanan dan strategi budaya. Oleh karena itu, pelayanan kualitas menekankan kepada mutu suatu pelayanan. Lebih lanjut menurut Engel kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil produk atau jasa dan harapan - harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas atau senang. Dalam kaitan ini, maka faktor kepuasan pelanggan menjadi elemen penting dalam memberikan atau menambah nilai bagi pelanggan (3).

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan kesehatan yang mempunyai peran penting dalam mewujudkan kesehatan bermutu, dimana apoteker sebagai bagian dari tenaga kesehatan mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam mewujudkan pelayanan kefarmasian yang berkualitas. Layanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor yang menarik minat konsumen terhadap pembelian obat di apotek. Pelayanan kefarmasian meliputi penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan (2,4).

Hasil survei awal yang dilakukan peneliti di apotek Global pada tanggal lima April 2016 dengan mewawancarai dua orang asisten apoteker mengatakan, pelayanan yang diberikan kepada setiap pasien sudah sesuai standar pelayanan yang ada di apotek. Disamping itu juga peneliti mewawancarai lima belas pasien yang berkunjung ke apotek Global, dimana peneliti bertanya kepada pasien tentang pelayanan yang diberikan dan menyatakan puas atas pelayanan yang diberikan asisten apoteker. Hasil wawancara dari lima belas pasien

diperoleh, tujuh pasien mengatakan pelayanan yang diberikan asisten apoteker kurang baik kerena terlalu lama menunggu, lima pasien mengatakan asisten apoteker tidak menjelaskan cara pemakaian obat bagi pasien yang belum mengerti cara pemakaian obat, dan tiga pasien mengatakan asisten apoteker tidak ramah dengan wajah yang kurang menyenangkan (5,6).

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Global Medan. Penelitian dilakukan di Apotek Global karena sejak PKL, penulis melihat pelayanan kefarmasian kurang baik, kerena masih banyak pasien yang mengeluh dengan pelayanan kefarmasian di apotek Global, sehingga penulis tertarik untuk mengadakan penelitian di Apotek Global.

METODE

Desain penelitian ini adalah deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan obat di Apotek Global.

Populasi : Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan di Apotek Global, sebanyak 600 pelanggan. Pelanggan di Apotek Global rata-ratanya sebanyak 20 orang, maka dari itu saya mengambil populasi saya 600 pelanggan karena satu hari ada 20 orang dikalikan dengan 1 bulan yaitu 30, jadi dapat 600 pelanggan.

Sampel : Sampel dalam penelitian ini adalah sebesar 86 pasien. Pada penelitian ini sampel diambil dengan metode nonrandom dan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut: [15]

Rumus: $n = \frac{N}{1+ N(e^2)}$

$$n = \frac{600}{1+ 600\ (0{,}1^2)}$$

$$\mathrm{n} = \frac{600}{1 + \ 600\ (0{,}01)}$$

$$n = \frac{600}{1+6}$$

$$\mathrm{n} = \frac{600}{7}$$

$$\mathrm{n} = 85{,}71$$

$$\mathrm{n} = 86 \text{ Sampel}$$

n : Ukuran sample

N : Jumlah populasi

e : Standar error (10%)

Analisa Data

Analisis univariat : Analisis Univariant digunakan untuk mendeskripsikan data yang dilakukan pada tiap variabel dari hasil penelitian.

Data disajikan dalam tabel distribusi frekuensi.

Analisis bivariant : Setelah diketahui karakteristik masing – masing variabel pada penelitian ini maka analisis dilanjutkan pada tingkat bivariant. Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas *(independent variabel)* dengan variabel terikat *(dependent variabel).*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil surveI dengan alat bantu kuesioner maka diperoleh data umur responden yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur Pasien di Apotek Global Medan

Umur	Frekuensi	Presentase (%)
20-30 tahun	72	83,7
>30 tahun	14	16,3
Jumlah	**86**	**100**

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat distribusi frekuensi responden berdasarkan umur 20-30 tahun sebanyak 72 orang (83,7%), dan umur >30 tahun sebanyak 14 orang (16,3%) dari 86 responden.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien di Apotek Global Medan

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Lak-laki	35	40,7
Perempuan	51	59,3
Jumlah	**86**	**100**

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin perempuan sebanyak 51 orang (59,3%), dan jenis kelamin laki-laki sebanyak 35 orang (40,7%) dari 86 responden.

Analisis univariat : Analisis Univariat bertujuan untuk mengetahui distribusi frekuensi dari suatu jawaban responden terhadap, pelayanan kefarmasian dan tingkat kepuasan pasien dengan hasil sebagai berikut:

Respon terhadap Pelayanan Kefarmasian : Hasil survei dengan alat bantu kuesioner maka diperoleh data pelayanan kefarmasian dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Respon Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Global Medan

Pelayanan Kefarmasian	Respon Pelayanan Kefarmasian						Total	
	Baik		Cukup		Kurang			
	n	%	N	%	n	%	N	%
Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen	31	36,0	2	2,3	53	61,6	86	100
Konsumen merasa nyaman selama menunggu obat	44	51,2	0	0	42	48,8	86	100
Apotek terlihat bersih dan rapi	25	29,1	24	27,9	37	43,0	86	100
Petugas apotek berpakaian yang bersih dan rapi	49	57,0	0	0	37	43,0	86	100
Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta.	20	23,3	6	7,0	60	69,8	86	100
Jumlah	**169**	**197,7**	**32**	**37,2**	**229**	**266,3**	**430**	**500**
Rata-rata		**39,5**		**7,4**		**53,3**		**100**

Bedasarkan Tabel 3. di atas dapat dilihat distribusi frekuensi responden berdasarkan pertanyaan pelayanan Kefarmasian tentang petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen yang menjawab baik 31 responden (36,0%), yang menjawab cukup 2 responden (2,3%), yang menjawab kurang 53 responden (61,6%). Pembahasan tentang petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen yaitu jika petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen dengan baik maka konsumen akan merasa senang dengan perhatian yang diberikan.

Pertanyaan tentang konsumen merasa nyaman selama menunggu obat yang menjawab baik 44 responden (51,2%), yang menjawab cukup tidak ada, yang menjawab kurang 42 responden (48,8%). Pembahasan tentang konsumen merasa nyaman selama menunggu obat yaitu jika petugas memberikan kenyamanan selama konsumen menunggu obat yang dibeli maka konsumen tidak akan bosan dan sabar menunggu.

Pertanyaan tentang apotek terlihat rapi dan bersih yang menjawab baik 25 responden (29,1%), yang menjawab cukup 24 respoden (27,9%), yang menjawab kurang 37 responden (43,0%). Pembahasan tentang apotek terlihat rapi dan bersih yaitu jika apotek terilhat bersih dan rapi yang indah dipandang konsumen maka konsumen nyaman berkunjung ke apotek tersebut.

Pertanyaan tentang petugas apotek berpakaian yang bersih dan rapi yang menjawab baik 49 responden (57,0%), yang menjawab cukup tidak ada, yang menjawab kurang 37 responden (43,0%). Pertanyaan tentang obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta yang menjawab baik 20 responden (23,3%), yang menjawab cukup 6 respoden (7,0%), yang menjawab kurang 60 responden (69,8%). Pembahasan tentang petugas apotek berpakaian yang bersih dan rapi yaitu jika petugas apotek berpakain bersih dan rapi maka konsumen sangat senang melihat petugas apotek karena jika petugas bersih dan rapi maka merekapun akan santun dalam melayani konsumen, karena bersih itu adalah sebagian dari iman maka petugas melayani konsumen dengan tulus.

Respon Tingkat Kepuasan Pasien : Hasil survei dengan alat bantu kuesioner maka diperoleh data Tingkat Kepuasan Pasien yang dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4. Respon Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek Global Medan

Tingkat Kepuasan Pasien	Respon Tingkat Kepuasan Pasien						Total	
	Baik		Cukup		Kurang			
	N	%	n	%	n	%	N	%
Kecepatan pelayanan obat.	19	22,1	5	5,8	62	72,1	86	100
Obat tersedia dengan lengkap.	0	0	40	46,5	46	53,5	86	100
Obat dijual dengan harga yang wajar.	19	22,1	63	73,3	4	4,7	86	100
Petugas melayani dengan ramah dan terseyum	56	65,1	0	0	30	34,9	86	100
Petugas selalu siap membantu.	17	19,8	58	67,4	11	12,8	86	100
Petugas cepat tanggap terhadap keluhan konsumen.	24	27,9	6	7,0	56	65,1	86	100
Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi konsumen.	21	24,42	39	45,3	26	30,2	86	100
Terjadinya komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen.	18	20,9	11	12,8	57	66,3	86	100
Konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebusnya.	18	20,9	56	65,1	12	14,0	86	100
Obat yang di beli terjamin kualitasnya.	18	20,9	6	7,0	62	72,1	86	100
Jumlah	**210**	**244,2**	**284**	**330,2**	**366**	**425,6**	**860**	**1000**
Rata-rata		**24,4**		**33,0**		**42,6**		**100**

Bedasarkan Tabel 4. di atas dapat dilihat distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan pasien tentang kecepatan pelayanan

obat yang menjawab baik 19 responden (22,1%), yang menjawab cukup 5 responden (5,8%), yang menjawab kurang 62 responden (72,1%). Pembahasan tentang kecepatan pelayanan obat yaitu jika petugas cepat melayani konsumen yang membeli obat maka konsumen akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan petugas.

Pertanyaan tentang obat tersedia dengan lengkap yang menjawab baik tidak ada, yang menjawab cukup 40 responden (46,5%), yang menjawab kurang 46 responden (53,5%). Pertanyaan tentang obat dijual dengan harga yang wajar yang menjawab baik 19 responden (22,1%), yang menjawab cukup 63 respoden (73,3%), yang menjawab kurang 4 responden (4,7%). Pembasan tentang obat tersedia dengan lengkap yaitu jika obat tersedia dengan lengkap di apotek Global Medan maka konsumen akan merasa puas dan tidak mengeluh karena konsumen tidak merasa cemas dan bingung untuk mencari obat yang ingin dibelinya.

Pertanyaan tentang petugas melayani dengan ramah dan terseyum yang menjawab baik 56 responden (65,1%), yang menjawab cukup tidak ada, yang menjawab kurang 30 responden (34,9%). Pembahasan tentang petugas melayani dengan ramah dan terseyum yaitu jika petugas melayani dengan ramah dan seyum maka konsume akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan dan akan datang ke berkunjung lagi jika suatu saat konsumen tersebut ingin membeli obat.

Pertanyaan tentang petugas selalu siap membantu yang menjawab baik 17 responden (19,8%), yang menjawab cukup 58 respoden (67,4%), yang menjawab kurang 11 responden (12,8%). Pembahasan tentang petugas selalu siap membantu yaitu jika petugas selalu sigap membatu konsumen yang ingin membeli obat maka konsumen merasa senang dengan pelayanan yang diberikan petugas dan konsumen tidak menunggu lama.

Pertanyaan tentang petugas cepat tanggap terhadap keluhan konsumen yang menjawab baik 24 responden (27,9%), yang menjawab cukup 6 respoden (7,0%), yang menjawab kurang 56 responden (65,1%). Pembahasan tentang petugas cepat tanggap terhadap keluhan konsumen yaitu jika petugas cepat tanggap terhadap obat apa yang ingin dibeli atau dibutuhkan konsumen maka

konsumen aka merasa senang terhadap pelayanan yang diberikan.

Pertanyaan tentang petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi konsumen yang menjawab baik 21 responden (24,42%), yang menjawab cukup 39 respoden (45,3%), yang menjawab kurang 26 responden (30,2%). Pembahasan tentang petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi konsumen yaitu jika petugas mampu membantu menyelesaiakn masalah yang dihadapi konsumen seperti konsumen bingung ingin menggukan obat apa terhadap keluhan yang dialami konsumen tersebut dan petugas dapat memberikan solusi maka konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan petugas.

Pertanyaan tentang terjadinya komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen yang menjawab baik 18 responden (20,9%), yang menjawab cukup 11 respoden (12,8%), yang menjawab kurang 57 responden (66,3%). Pembahasan tentang terjadinya komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen yaitu jika petugas menjalin komunikasi yang baik kepada konsumen maka konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan petugas, karena petugas berkomunikasi dengan konsumen dengan kata yang mudah dipahami konsumen.

Pertanyaan tentang konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebusnya yang menjawab baik 18 responden (20,9%), yang menjawab cukup 56 respoden (65,1%), yang menjawab kurang 12 responden (14,0%). Pembahasan tentang konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebusnya yaitu jika petugas memberikan informasi tentang obat yang dibeli konsumen seperti cara penggunaan obat yang dibeli konsumen maka konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan petugas.

Pertanyaan tentang obat yang di beli terjamin kualitasnya yang menjawab baik 18 responden (20,9%), yang menjawab cukup 6 respoden (7,0%), yang menjawab kurang 62 responden (72,1%). Pembahasan tentang obat yang di beli terjamin kualitasnya yaitu jika petugas memberikan keyakinan kepada konsumen bahwa obat yang dibelinya terjamin dan halal, seperti menjelaskan bahan-bahan yang terkandung dari obat

dan manfaat obat yang dibelinya maka konsumen mrasa puas atas pelayanan yang dieberikan petugas.

Analisis bivariat: Analisis Bivariat digunakan untuk menganalisis pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 5. Tabulasi Silang Antara Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Apotek Global Medan

Pelayanan Kefarmasian	Tingkat Kepuasan Pasien						Total		ρ_{value}
	Baik		Cukup		Kurang				
	f	%	F	%	f	%	F	%	
Baik	12	14,0	7	8,1	16	18,6	35	40,7	
Cukup	3	3,5	4	4,7	7	8,1	14	16,3	0,047
Kurang	2	4,3	12	14,0	23	26,7	37	43,0	
Jumlah							86	100	

Berdasarkan Tabel 5. dapat dilihat dari 86 responden, berdasarkan pelayanan Kefarmasian yang baik dengan distribusi frekuensi responden 35 orang (40,7%), berdasarkan tingkat kepuasan pasien yang baik dengan distribusi frekuensi responden 12 orang (14,0%), berdasarkan tingkat kepuasan pasien yang cukup dengan distribusi frekuensi responden 7 orang (8,1%), dan berdasarkan tingkat kepuasan pasien yang kurang 16 orang (18,6%), sedangkan pelayanan Kefarmasian yang cukup dengan distribusi frekuensi responden 14 orang (16,3%) dan berdasarkan tingkat kepuasan pasien yang baik dengan distribusi frekuensi responden 3 orang (3,5%), berdasarkan tingkat kepuasan pasien yang cukup dengan distribusi frekuensi responden 4 orang (4,7%), dan berdasarkan tingkat kepuasan pasien yang kurang dengan distribusi frekuensi responden 7 orang (8,1%), sedangkan berdasarkan pelayanan Kefarmasian yang kurang dengan distribusi frekuensi responden 37 orang (43,0%), berdasarkan tingkat kepuasan pasien yang baik dengan distribusi frekuensi responden 2 orang (4,3%), berdasarkan tingkat kepuasan pasien yang cukup dengan distribusi frekuensi responden 12 orang (14,0%), dan berdasarkan tingkat kepuasan pasien yang kurang dengan distribusi frekuensi responden 23 orang (26,7%).

Berdasarkan hasil *uji chi square* diperoleh nilai ρ sebesar 0,047 dan oleh karena nilai ρ < 0,1 / 10% (0,047< 0,1), sehingga Ho ditolak dan Ha diterima, maka dapat dinyatakan bahwa "Ada Pengaruh yang signifikan antara Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Global Medan.

KESIMPULAN

Diperoleh nilai p sebesar 0,047 dan oleh karena nilai p < 0,1 / 10% (0,047 < 0,1), sehingga Ho ditolak dan Ha diterima, maka dapat dinyatakan bahwa "Ada Pengaruh yang signifikan antara Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Global Medan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih peneliti ucapkan kepada Pimpinan Apotek Global Medan yang telah memberikan izin melakukan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

1. Hartini YS. Relevansi Peraturan dalam Mendukung Praktek Profesi Apoteker di Apotek. Pharm Sci Res. 2012;6(2):97–106.
2. Indonesia Pr. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian. 2009;
3. Kuncoro W. Studi Evaluasi Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum dr. Soetomo. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro; 2006.
4. Syukron A, Hasan N. Perancangan Sistem Informasi Rawat Jalan Berbasis Web Pada Puskesmas Winong. Bianglala Inform. 2015;3(1).
5. Astuti SP. Gambaran Peran Apoteker Dalam Pelayanan Konseling di Apotek Wilayah Kota Medan. 2015;
6. Suci RP. Gambaran Pelayanan Klinik Terhadap Resep Antidiabetes di Apotek Kecamatan Tarogong Kaler, Kecamatan Tarogong Kidul dan Kecamatan Garut Kota Wilayah Kabupaten Garut. 2015;