

TANGGAPAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK ARROFIQI SIDOMLANGEAN KECAMATAN KEDUNGPRING LAMONGAN

Atika Dwi Cahyani

ABSTRAK

Mutu pelayanan adalah kemampuan usaha untuk menghasilkan produk barang atau jasa yang semakin memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen atau pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Apotek Arrofiqi Sidomlangean Kecamatan Kedungpring Lamongan.

Desain penelitian yang digunakan adalah *deskriptif* dengan sampel sebanyak 80 responden dari total 100 populasi. Teknik *sampling* yang digunakan adalah teknik *simple random sampling* dengan instrumen lembar kuesioner, pengolahan data dengan *editing, coding, tabulating* dan *scoring* dan disajikan dalam bentuk tabel, distribusi dan frekuensi.

Dengan hasil penelitian yang didapatkan responden mengatakan mutu pelayanan kefarmasian kurang sebanyak 6,25%, cukup 22,50% dan baik 71,25%.

Kesimpulan pada penelitian ini adalah mutu pelayanan kefarmasian di Apotek Arrofiqi Sidomlangean Kecamatan Kedungpring menyatakan sangat puas.

Saran dari penelitian ini adalah hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan mutu penelitian kefarmasian di Apotek.

Kata kunci : *Mutu Pelayanan Kefarmasian di Apotek*

PENDAHULUAN

Salah satu tempat pelayanan kesehatan di Indonesia adalah apotek. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. Apoteker pemegang SIA dalam menyelenggarakan apotek dapat dibantu oleh Apoteker lain, Tenaga Teknis Kefarmasian dan/atau tenaga administrasi. Tenaga teknik kefarmasian terdiri dari Sarjana Farmasi, Ahli Madya Farmasi dan Analisis Farmasi (Menkes No. 09, 2017).

Pelayanan kefarmasian merupakan profesionalisme dan merupakan salah satu bentuk tanggung jawab profesi kesehatan dalam bidang kefarmasian khususnya apoteker dalam melakukan kegiatan kefarmasian untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Jenis pelayanan kefarmasian di Apotek dibedakan menjadi pelayanan resep dan pelayanan non resep. Pelayanan resep merupakan suatu proses pelayanan terhadap permintaan tertulis dari seorang dokter, dokter gigi, dan dokter hewan kepada apoteker untuk menyediakan dan menyerahkan obat kepada pasien. Sedangkan pelayanan non resep merupakan pelayanan kepada pasien yang dilakukan

dengan cara pengobatan sendiri yang dikenal dengan istilah swamedikasi (Menkes no. 73, 2016).

Pelayanan kefarmasian saat ini telah bergeser orientasinya dari *drug oriented* menjadi *patient oriented*. Hal ini menjadikan kepuasan pasien adalah yang utama bagi praktek kefarmasian khususnya apotek (Kepmenkes No. 1027, 2004).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek menyebutkan bahwa praktik kefarmasian meliputi pembuatan termasuk pengendalian mutu Sediaan Farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat serta pengembangan obat, bahan obat dan bahan obat tradisional harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Mutu jasa pelayanan adalah kemampuan usaha untuk menghasilkan produk barang atau jasa yang semakin baik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen atau pelanggan. Keadaan ini dapat

menciptakan suatu kepuasan nyata dalam diri pelanggan. Pada prinsipnya bahwa jasa pelayanan mempunyai sifat *Intangibility* yaitu sesuatu hal yang tidak dapat secara langsung dilihat, dirasa, dicium atau didengar sebelum dibeli dan dirasakan. Mutu merupakan pertimbangan dalam pembuatan keputusan yang paling mendasar dari seorang pelanggan untuk memakai suatu barang atau jasa. Nilai mutu didasarkan atas pengalaman nyata pelanggan terhadap produk atau pelayanan (Helni, 2015).

Kepuasan adalah evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan, apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka terjadilah ketidakpuasan. Konsep pengukuran kepuasan pasien ada beberapa macam antara lain kepuasan pasien secara keseluruhan, dimensi kepuasan pasien, konfirmasi harapan (Umar, 2003). Menurut Parasuraman (1988) dalam Satibi (2016), terdapat lima atribut yang membangun mutu pelayanan antara lain: *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (empati).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggapan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Apotek. Diharapkan dari penelitian ini didapatkan nilai tanggapan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian dan identifikasi mutu pelayanan kefarmasian di Apotek Arrofiqi Sidomlanean.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian adalah survey dengan pengisian kuesioner, dimana proses

pengambilan data dilakukan dalam waktu yang sama untuk semua variabel.

Variabel dalam penelitian ini adalah tanggapan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian. Populasi seluruh pasien yang membeli obat di Apotek Arrofiqi Sidomlanean Kecamatan Kedungpring Lamongan. Kriteria inklusi responden yaitu bersedia mengisi kuesioner dan sedang membeli obat di Apotek tersebut. Waktu pengambilan data adalah dari bulan Februari sampai Maret. Jumlah populasi yaitu 100 responden. Jumlah sampel yang dijadikan responden dapat dihitung dengan menggunakan rumus (Nursalam, 2009) :

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Keterangan:

- n : perkiraan jumlah sampel
- N : perkiraan besar populasi
- Z : nilai standart normal untuk $\alpha = 0,05$ (1,96)
- d : tingkat kesalahan yang dipilih (d = 0,05)
- p : perkiraan proporsi, jika tidak diketahui dianggap 0,5
- q : 1 - p

Sampel sebesar 77 dipilih dengan menggunakan teknik *total sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengisi kuesioner. Pengukuran mutu pelayanan dengan menggunakan *rating scale* dengan skoring 1-3 yaitu skor 3 = pelayanan baik, skor 2 = pelayanan cukup, skor 1 = pelayanan kurang.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Data Karakteristik Responden Apotek Arrofiqi Sidomlanean Kecamatan Kedungpring Lamongan tahun 2019

Data	Frekuensi	Prosentase (%)
Umur (tahun)		
<20	11	13,75
20-35	36	45
>35	33	41,25
Jumlah	80	100
Pendidikan		
SD	11	13,75

SMP	14	17,5
SMA	27	33,75
Perguruan tinggi	28	35
Jumlah	80	100
Pekerjaan		
Petani	21	26,25
Pegawai/PNS/TNI/POL	16	20
RI/Swasta	23	28,75
Pedagang/wiraswasta	12	15
Guru	8	10
Tidak bekerja	80	100
Jumlah		

Berdasarkan data responden pada tabel 1 diatas didapatkan informasi bahwa umur pasien terbanyak adalah pada umur 20-35 tahun. Pendidikan responden tertinggi adalah perguruan tinggi sebanyak 28 orang. Pekerjaan responden adalah pedagang/wiraswasta sebanyak 23 orang.

Tabel 2. Data Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Mutu Pelayanan Kefarmasian di Apotek Arrofiqi Sidomlanean Kecamatan Kedungpring Lamongan Tahun 2019

No	Pendidikan	Frekuensi	Prosentase
1	Kurang	5	6,25%
2	Cukup	18	22,50%
3	Baik	57	71,25%
	Jumlah	80	100%

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa persepsi mutu pelayanan kefarmasian baik yaitu sebanyak 57 orang atau 71,25%.

Tabel 3. Distribusi Hasil Kuesioner Tanggapan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Apotek Arrofiqi Sidomlanean Kecamatan Kedungpring Lamongan

No	Pertanyaan	Tanggapan (%)	
		Ya	Tidak
1	Obat yang saya butuhkan selalu tersedia di Apotek	91,25	8,75
2	Lokasi Apotek mudah dijangkau dari tempat tinggal	95	5
3	Karyawan memberikan	81,25	18,75

	penjelasan tentang harga obat yang diterima		
4	Karyawan memberikan informasi cara penggunaan obat yang saya beli	86,25	13,75
5	Saya tidak perlu menunggu lama untuk mengurus resep yang ingin di tebus di Apotek	88,75	11,25
6	Karyawan Apotek selalu bersedia membantu saya dengan senang hati	99	1
7	Karyawan Apotek selalu sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan pada pasien	96,25	3,75
8	Karyawan bersedia membantu dan memberikan solusi pada permasalahan pengobatan saya	88,75	11,25
9	Karyawan di Apotek dengan senang hati mencari pengganti obat sesuai dengan keuangan saya	87,50	12,50
10	Karyawan di Apotek menjawab pertanyaan saya tentang obat-obat yang saya gunakan	95	5

PEMBAHASAN

Tanggapan pasien diukur melalui kuesioner penelitian yang mencakup 5 dimensi variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* (Satbi, 2016). Dimensi *tangible* diwakili oleh pertanyaan tentang obat yang tersedia di Apotek dan lokasi Apotek mudah dijangkau (pertanyaan no 1 dan 2). Dimensi *reliability* diwakili oleh pertanyaan tentang kejelasan tentang harga obat yang diterima dan kejelasan tentang informasi cara penggunaan obat yang diberikan karyawan (pertanyaan no

3 dan 4). Dimensi *responsiveness* diwakili oleh pertanyaan tentang kecepatan pelayanan dan ketersediaan karyawan membantu pasien (pertanyaan no 5 dan 6). Dimensi *emphaty* diwakili oleh pertanyaan tentang keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan (pertanyaan no 7). Dimensi *assurance* diwakili oleh pertanyaan tentang kemampuan karyawan memberikan pelayanan kepada pasien (pertanyaan no 8 sampai 10).

Dari segi tanggapan pasien terhadap obat dibutuhkan selalu tersedia di Apotek, sebanyak 91,25% menyatakan sangat puas karena obat yang pasien butuhkan tersedia di Apotek dan 8,75% menyatakan tidak puas disebabkan ketersediaan obat di Apotek masih belum lengkap (misalnya obat narkotika, psikotropika dan obat prekursor) atau stok obat sedang kosong sehingga kebutuhan pasien masih ada yang belum terpenuhi.

Tanggapan pasien tentang lokasi Apotek yang mudah dijangkau dari tempat tinggal sebanyak 95% menyatakan sangat puas sedangkan 5% menyatakan tidak puas. Lokasi Apotek Arrofiqi berada disebelah jalan raya sehingga mudah dijangkau oleh pasien. Sedangkan responden yang menyatakan tidak puas disebabkan lokasi dengan tempat tinggal pasien sulit dijangkau misalnya kondisi jalanan yang rusak dan tempat tinggal pasien yang jauh di pelosok desa.

Tanggapan pasien terhadap kejelasan karyawan memberikan informasi tentang harga obat yang diterima, sebanyak 81,25% menyatakan sangat puas artinya karyawan memberikan informasi dengan jelas kepada pasien tentang harga obat dan sebanyak 18,75% menyatakan tidak puas dikarenakan harga obat yang diterima tidak sesuai dengan kondisi keuangan pasien sehingga kebutuhan pasien tidak terpenuhi.

Tanggapan pasien tentang kejelasan karyawan dalam memberikan informasi penggunaan obat yang dibeli, sebanyak 86,25% menyatakan sangat puas dan sebanyak 13,75% menyatakan tidak puas. Secara khusus konseling obat bertujuan untuk meningkatkan hubungan kepercayaan antara pasien dan Apoteker serta menunjukkan rasa kepedulian terhadap pasien (Permenkes RI, 2016). Pemberian informasi obat meliputi dosis, bentuk sediaan, farmakologi, keamanan bagi ibu hamil dan menyusui, dan

efek samping obat (Permenkes RI, 2016). Pemberian informasi tentang efek samping obat adalah untuk membantu pasien bisa lebih waspada terhadap potensi efek samping yang mungkin terjadi dari obat yang dikonsumsi (Rantucci, 2007). Sehingga pasien merasa puas karena pegawai Apotek atau Apoteker memberikan informasi yang jelas tentang obat yang dibeli.

Kepuasan pasien tentang waktu tunggu yang diperlukan untuk pelayanan resep, sebanyak 88,75% menyatakan sangat puas artinya tidak perlu waktu yang lama untuk menebus resep obat yang diinginkan sedangkan sebanyak 11,25% menyatakan tidak puas artinya perlu antrian yang lama bagi pasien untuk pelayanan resep obat.

Tanggapan pasien tentang karyawan Apotek selalu membantu pasien, menyatakan sebanyak 99% sangat puas dengan pelayanan yang diberikan sedangkan sebanyak 1% menyatakan tidak puas.

Tanggapan pasien tentang sikap sopan dan ramah karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, sebanyak 96,25% sangat puas dan menyatakan karyawan Apotek sudah menunjukkan sikap sopan dan ramah saat melakukan pelayanan. Sedangkan sebanyak 3,75% menyatakan karyawan Apotek kurang memberikan sikap sopan dan ramah saat melakukan pelayanan.

Tanggapan pasien tentang sikap karyawan yang bersedia membantu permasalahan pasien, sebanyak 88,75% sangat puas dan menyatakan karyawan bersedia membantu permasalahan pasien dan memberikan solusi pada permasalahan pengobatan. Sedangkan 11,25% menyatakan tidak puas.

Tanggapan pasien tentang sikap karyawan membantu pasien dalam mencari pengganti obat sesuai dengan keuangan pasien, sebanyak 87,5% menyatakan sangat puas dan sebanyak 12,5% menyatakan tidak puas.

Tanggapan pasien tentang sikap karyawan yang selalu menjawab pertanyaan pasien tentang obat-obatan, sebanyak 95% menyatakan sangat puas sedangkan sebanyak 5% menyatakan tidak puas dikarenakan pengetahuan karyawan yang terbatas sehingga pertanyaan pasien masih ada yang belum terjawab.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Tanggapan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Apotek Arrofiqi Kecamatan Kedungpring Lamongan 71,25% responden menyatakan sangat puas.

Peneliti dapat memberikan saran yaitu perlu dilakukan penelitian yang lebih lanjut dengan jumlah kuesioner yang lebih banyak/lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Adele IO, Abate MA, Biemel ML, 2011. *Pharmacy Patrons 'Awareness of Pharmacists' and Routine Patient Care Responsibilities*. J. Pharm Pharmaceut Sci 14 (2) 306-314
- Aurelia, E, 2013. *Harapan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Peran Apoteker yang berada di wilayah Surabaya Barat*. Calyptra vol. 02 no. 01
- Aziz Alimul Hidayat, 2007. *Riset Keperawatandan Teknik Penulisan Ilmiah*. Jakarta : Salemba Medika
- Deasy Abraham Thoe, 2013. *Opini Apoteker dan Pasien Terhadap Peran Apoteker Dalam Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Merauke*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya vol. 02 no. 01
- Dr. Yosef Wijoyo, 2017. *Pelayanan Kefarmasian di Komunitas*. Yogyakarta : PT. Kanisius
- Heizer J, Rander B, 2009. *Manajemen Operasi Edisi 9*. Jakarta : Salemba Empat
- Helni, 2015. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Jambi
- Menkes RI, 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 1197 tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Menkes RI, 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan Reppublik Indonesia nomor 1027 tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Menkes RI, 2008. *Departemen Kesehatan Republik Indoesia no 1027 tahun 2008 tentang Satndar Pelayanan Kefarmasian di Apotek* . Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Menkes RI, 2008. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indoesia no 1010 tahun 2008 tentang Registrasi Obat* . Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Menkes RI, 2011. *Dirjen Binfar Alkes dan PP IAI tentang Cara Pelayanan Kefarmasian*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Menkes RI, 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan nomor 09 tahun 2017 tentang Apotek*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Notoatmodjo, Soekijo, 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Nursalam, 2009. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Edisi 2*. Jakarta: Salemba Medika
- Nursalam, 2013. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis Edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika

PP RI, 2009. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia no 51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta : Peraturan Pemerintah

Sari I, 2010. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medica

Satibi, M Rifqi, Hardika A, 2016. *Manajemen Apotek*. Yogyakarta: Gadjah Mada University