

KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI APOTEK LEONTIN FARMA BSD MARET – APRIL TAHUN 2020

Gina Aulia*, Holiday, Liswati Friana Sipayung, Sheila Meitania Utami
STIKes Widya Dharma Husada Tangerang, Jl. Pajajaran No.1, Tangerang Selatan, 15417, Indonesia

ARTICLE INFORMATION	A B S T R A C T
<p>Gina Aulia Corresponding E-mail: ginaaulia@wdh.ac.id</p>	<p><i>A Drugstore is where the pharmacists practice as pharmaceutical service facility. Based on Indonesia government regulation no. 51, year 2009, Pharmaceutical services is a direct responsible services to the patient regarding pharmaceutical preparation. The purpose of this study is to determine of patient satisfactory regarding Pharmaceutical services based on reliability, responsiveness, assurance, empathy, and appearances dimension. The type of this research is a descriptive study by giving a questionnaire about the assessment patient satisfaction with pharmaceutical services to 100 respondents who came to Leontin Farma BSD drugstore with Quota Sampling technique. Based on results obtained 58% male patients. Most patient visits by age were 42-59 years as many as 35 patients. As for assessment system about description of patient satisfaction with pharmaceutical services based on the 5-dimensional questionnaire in the reliability section, 100% very satisfied; responsiveness, 100% is very satisfied; assurance, 100% very satisfied; empathy, 100% very satisfied and appearance with 100% were very satisfied. Therefore, the results on patient satisfaction with pharmaceutical services at Leontin Farma the BSD drugstore in March-April 2020 are 100% with a very satisfied category. In the future hopefully the pharmacy officer can be more friendly with pharmaceutical services since can affects the quality of the drugstore.</i></p>
<p>Keywords:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Patient satisfaction; ▪ Pharmacy service level; ▪ Pharmacy 	
<p>Kata Kunci:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kepuasan pasien; ▪ Tingkat pelayanan kefarmasian; ▪ Apotek; 	<p>Apotek merupakan tempat apoteker melaksanakan praktik kefarmasian. elayanan kefarmasian secara langsung bertanggungjawab terhadap pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian didasarkan dari dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan penampilan. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan memberikan kuisisioner tentang penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian kepada 100 responden yang datang ke Apotek Leontin Farma BSD dengan teknik <i>Quota Sampling</i>. Berdasarkan hasil penelitian, 58% pasien laki-laki. Kunjungan pasien terbanyak berdasarkan usia adalah 42-59 tahun berjumlah 35 pasien. Sedangkan untuk sistem penilaian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan kuisisioner 5 dimensi pada bagian kehandalan adalah 100% kategori sangat puas, ketanggapan 100% kategori sangat puas, jaminan adalah sebanyak 100% kategori sangat puas, empati sebanyak 100% kategori sangat puas serta penampilan sebanyak 100% kategori sangat puas. Sehingga presentase hasil penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Leontin Farma BSD periode Maret-April Tahun 2020 adalah sebesar 100% dengan kategori sangat puas. Harapan untuk kedepannya kepada staf Apotek tersebut untuk lebih bersikap sopan dan ramah dalam melaksanakan pelayanan karena berpengaruh terhadap kualitas Apotek.</p>

PENDAHULUAN

Apotek merupakan tempat apoteker melaksanakan praktik kefarmasian (Permenkes, 2016). Mutu jasa pelayanan adalah produk barang atau jasa yang semakin baik yang dihasilkan dari kemampuan usaha dalam pemenuhan kebutuhan serta harapan pelanggan. Hal ini dapat membuat kepuasan bagi pelanggan. Mutu merupakan pertimbangan terhadap pembuatan keputusan oleh pelanggan secara mendasar dalam pemakaian suatu produk barang atau jasa. Pengalaman nyata pelanggan pada produk atau jasa pelayanan merupakan dasar dari nilai mutu.

Hal yang utama untuk kesejahteraan masyarakat dalam pengembangan sistem sosial dan sistem ekonomi yaitu pemerintah memberikan perlindungan kesehatan kepada masyarakat. Hal ini mengharuskan pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan yang bersifat kuratif dan preventif sebagai usaha memberikan kepuasan dan meningkatkan kualitas hidup pelanggan dalam pelayanan kesehatan oleh penyedia jasa pelayanan kesehatan. Kemudahan dan banyaknya akses kesehatan membuat masyarakat dapat secara bebas memilih fasilitas kesehatan dengan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu (Kemenkes RI, 2014).

Pasien akan menilai fasilitas kesehatan dan kembali ke fasilitas kesehatan yang serupa saat memerlukan pelayanan kesehatan jika fasilitas kesehatan tersebut dapat memuaskan pasien (Hazfriani dkk., 2016; Samuel dkk., 2005). Kepuasan yaitu perbandingan tingkat perasaan konsumen antara kinerja dan hasil yang dirasakan dari pelayanan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No. 51 Tahun 2009 pelayanan kefarmasian secara langsung bertanggungjawab terhadap pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi., dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup pasien.

Salah satu kebutuhan manusia yaitu pelayanan kesehatan, sebab itu konsumen bukan sekedar objek namun harus sebagai subjek. Masyarakat semakin memahami haknya sebagai pasien, mereka dengan teliti akan mempertanyakan tentang pemeriksaan, penyakit, pengobatan dan tindakan yang akan dilakukan berkaitan dengan penyakit yang diderita (Aditama, 2003).

Arus globalisasi yang meningkat, teknologi farmasi dan kedokteran yang lebih canggih, pasar terbuka, perubahan *life style* menyebabkan perubahan orientasi masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian di apotek lebih berfokus kepada pasien jadi tidak hanya berfokus terhadap obat (Prasetyo, 2007). Pengukuran kepuasan konsumen jasa

pelayanan kesehatan merupakan indikator yang digunakan untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan (Moore dkk, 2013).

Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut, maka penulis berkeinginan melaksanakan penelitian tentang “Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Apotek Leontin Farma BSD Periode Maret - April Tahun 2020”.

METODE

Penelitian ini berjenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan di Apotek Leontin Farma BSD periode Maret – April 2020. Teknik samplingnya yaitu *quota sampling* dengan cara pemberian kuisioner pada pasien yang datang ke Apotek Leontin Farma BSD. Penelitian ini menggunakan populasi seluruh pelanggan di Apotek Leontin Farma BSD, sebanyak 159.369 pelanggan. Kehadiran pelanggan di Apotek Leontin Farma rata-ratanya sebanyak 140 pasien perharinya. Dengan menggunakan rumus Slovin untuk perhitungan sampel yang di peroleh adalah :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan :

n= jumlah sample minimal

N= populasi

e= batas toleransi kesalahan

Jadi, jumlah sampel yang akan di ambil adalah:

$$n = \frac{159.369}{1+[159.369 [0.1]^2]}$$

$$n = 99.93 \text{ atau } 100 \text{ Responden}$$

Tempat dan waktu penelitian ini dilaksanakan di Apotek Leontin Farma BSD pada bulan Maret – April 2020. Variabel yang digunakan yaitu variabel tunggal yaitu tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian terhadap kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*) empati (*emphaty*) dan berwujud (*tangible*) di Apotek Leontin Farma BSD.

HASIL

Hasil Tingkat Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien ditentukan oleh salah satu faktor berikut yaitu persepsi kualitas jasa yang berfokus pada 5 dimensi yaitu Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Penampilan. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*) yang di definisikan sebagai kemampuan tenaga kefarmasian untuk melayani pasien di Apotek Leontin Farma BSD Periode Maret – April 2020. Perolehan data dari dimensi ini yaitu rata-rata tingkat kepuasan pasien dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Penilaian Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek Leontin Farma BSD Berdasarkan Kuisisioner

Variabel	Sangat Puas		Puas		Kurang Puas		Tidak Puas		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	100	100	0	0	0	0	0	0	100	100
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	95	95	5	5	0	0	0	0	100	100
Jaminan (<i>Assurance</i>)	90	90	10	10	0	0	0	0	100	100
Empati (<i>Empaty</i>)	93	93	7	7	0	0	0	0	100	100
Penampilan (<i>Tangibel</i>)	91	91	9	9	0	0	0	0	100	100

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa total persentase pada variabel kehandalan yang terdiri dari 3 pertanyaan, pasien memberikan nilai pada kategori sangat puas sebanyak 100 pasien dengan persentase 100% di kategori sangat puas, sedangkan pada variabel ketanggapan yang terdiri dari 3 pertanyaan, pasien memberikan nilai pada kategori sangat puas sebanyak 95 pasien dengan total persentase 95% dan kategori puas sebanyak 5 pasien dengan persentase 5%, pada variabel jaminan yang terdiri dari 6 pertanyaan, pasien dengan kategori sangat puas sebanyak 90 pasien dengan persentase 90% dan kategori puas sebanyak 10 pasien dengan persentase 10%, pada variabel empati yang terdiri dari 4 pertanyaan, pasien dengan kategori sangat puas sebanyak 93 pasien dengan persentase 93% dan memberikan nilai puas sebanyak 7 pasien dengan persentase 7%. Dan variabel penampilan yang terdiri

dari 2 pertanyaan, pasien yang memberikan nilai sangat puas sebanyak 91 pasien dengan persentase 91% dan puas sebanyak 9 pasien dengan persentase 9%.

PEMBAHASAN

Bisnis dan manajemen berkonsep pada kepuasan konsumen. Umumnya konsumen menginginkan pelayanan yang memuaskan dari jasa yang diterima. Persepsi dan penilaian terbaik di mata konsumen diperoleh dari kepuasan konsumen.

Implementasi penelitian ini berjalan cukup lancar dengan pemberian kuisisioner kepada konsumen di Apotek Leontin BSD. Responden didampingi oleh peneliti jika ada beberapa pertanyaan yang responden kurang pahami dan peneliti dapat menjelaskan kuisisioner tersebut.

Berdasarkan data yang diperoleh pada penelitian ini maka tingkat kepuasan

pasien terhadap kualitas pelayanan di Apotek Leontin BSD periode Maret-April 2020 dapat dijabarkan sebagai berikut: pada dimensi pertama tentang kehandalan, pelanggan berpendapat sangat puas dengan persentase 100% karena jadwal pelayanan sudah dipastikan dari petugas, pelayanan yang cepat dan prosedur pelayanan mudah, jelas dan sederhana. Pada dimensi kedua tentang ketanggapan, pelanggan berpendapat sangat puas dengan persentase 100% karena waktu proses penyiapan dan pemberian obat diinfokan oleh petugas kefarmasian, keluhan pasien didengarkan dan pertanyaan dari pasien ditanggapi dengan cepat. Sedangkan dimensi ketiga tentang jaminan, pelanggan berpendapat sangat puas dengan persentase 100% karena pasien dilayani dengan sopan, petugas kefarmasian memahami ilmu tentang obat sehingga memberikan penjelasan tentang penggunaan obat dengan benar, obat yang diberikan terjamin aman dan bermutu, dan pasien menerima obat sesuai dengan keluhan penyakitnya. Pada dimensi keempat tentang empati, pelanggan berpendapat sangat puas dengan persentase 100% dengan pertanyaan petugas kefarmasian bersikap sabar dan ramah dalam melayani, petugas kefarmasian memberi kesempatan anda menyampaikan keluhannya, petugas kefarmasian bersifat adil dan tidak pilih-

pilih terhadap pasien dan kesediaan petugas kefarmasian untuk minta maaf bila terjadi kesalahan dalam memberikan pelayanan. Dan terakhir tentang penampilan menunjukkan dengan persentase 100% dengan kategori kurang puas dengan pertanyaan ketersediaan tempat pembuangan sampah di apotek dan petugas kefarmasian berpakaian rapi dan sopan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Apotek Leontin Farma BSD periode Maret-April 2020 menunjukkan kriteria sangat puas dengan persentase skor 100%. Perhitungan kuisisioner yang di bagikan ke pasien sebanyak 100 kuisisioner dengan masing-masing variabel seperti kehandalan (*Reliability*) dengan jumlah perhitungan 100%, ketanggapan (*Responsiveness*) dengan jumlah perhitungan 100%, jaminan (*Assurance*) dengan jumlah perhitungan 100%, empati (*Emphaty*) dengan jumlah perhitungan 100% dan penampilan (*Tangibel*) dengan jumlah perhitungan 100% lalu dibagikan dengan banyaknya data sehingga memberikan hasil keseluruhan dengan nilai 100% pada kategori sangat puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama. 2003. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: UI Press.
- Depkes. 2009. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009, Tentang Pekerjaan Kefarmasian. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Hazfriani, A., Ernawaty. 2016. *Indeks Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 4:2,77-85.
- Kemenkes RI. 2016. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 73 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Apotek. Jakarta. Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemenkes RI. Permenkes RI No. 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas. Jakarta: Depkes RI.
- Moore, A.D., Hamilton, J.B., et al. *The Influence of Mistrust, Racism, Religious Participation and Access to Care on Patient Satisfaction for African American Men: The North Carolina-Louisiana Prostate Cancer Project*. Journal of The National Medical Association, 105:1, 59-68.
- Mosadeghrad, A.M. 2013. *Healthcare Service Quality: Toward a Broad Definition, International. Journal of Health Care Quality Assurance*. 26:3. 203-219.
- Prasetyo, I.T. 2007. *Kajian Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Kemenkes RI Nomor 1027/Menkes/SK/IX/2004 Di Apotek-Apotek Kabupaten Kulon Progo*. Yogyakarta (skripsi). Universitas Sanata Dharma.
- Samuel, H., Foedjiawati. 2005. *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak dan Ribs Surabaya)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 74-82.
- Sugiyono. 2010. *Metodologi penelitian kesehatan*. Mitra Cendakia. Yogyakarta.