

EVALUASI MUTU PELAYANAN DAN HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KONSUMEN DAN PELAKSANAAN PELAYANAN KEFARMASIAN OLEH APOTEKER PENGELOLA APOTEK DI APOTEK-APOTEK KOTA KENDARI

Sunandar Ihsan, Putri Rezky, Nur Illiyyin Akib

Fakultas Farmasi Universitas Halu Oleo

ABSTRACT

Pharmaceutical service quality relate to consumer's satisfaction. Twenty five percent curage of patient can be found from good pharmaceutical sevice and 75% from drug usage. This study aimed to determine pharmaceutical service quality in community pharmacy of Kendari City and to determine correlation between consumer's satisfaction and implementation of pharmaceutical service by pharmacist manager. This study is an observational analytic. Data collected from 519 respondents through questionnaires in June-August 2014 spread across ten community pharmacies City of Kendari with sampling method used simple random sampling, and accidental sampling for pharmacist manager. Correlation test used to determine correlation between consumer satisfaction and implementation of pharmaceutical care by pharmacist manager in pharmacy. The result showed that the percentage rate is 76.70% for consumer satisfaction with moderate category. Fixed percentage of any document procedures and dispensing time is 60% with moderate category. Pharmacist manager percentage that manages quality guarantee is 40% with less category. Statistic correlation test showed that there is no cerrelation between consumer satisfaction and implementation of pharmaceutical care by pharmacist manager in pharmacy with p value 0,268 (> 0,05).

Keywords: *quality service, pharmaceutical service, consumer satisfaction*

PENDAHULUAN

Pelayanan farmasi selama ini dinilai oleh beberapa pengamat masih berada di bawah standar. Salah satunya menurut Kuncahyo (2004) bahwa Apoteker yang seharusnya mempunyai peran sentral dan bertanggung jawab penuh dalam memberikan informasi obat kepada masyarakat ternyata masih belum dilaksanakan dengan baik.

Kegiatan pelayanan farmasi yang semula berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi harus diubah menjadi pelayanan yang komprehensif dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Kesembuhan pasien sebesar 25% diharapkan diperoleh dari kenyamanan serta baiknya pelayanan apotek, sedangkan 75% berasal dari obat yang digunakan pasien (Handayani dkk, 2009).

Dalam menjamin mutu pelayanan farmasi kepada masyarakat, maka berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1027 tahun 2004 terdapat tiga indikator yang

digunakan dalam proses evaluasi mutu pelayanan tersebut yaitu tingkat kepuasan konsumen, dimensi waktu pelayanan obat, dan adanya dokumen prosedur tetap.

Apotek di Kota Kendari berjumlah 96 apotek dan belum dilakukan penelitian untuk melihat kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi efektivitas terapi, dimana salah satunya dapat dilihat dari tingkat kepuasan konsumen yang menggambarkan mutu pelayanan di apotek tersebut.

Suatu pelayanan farmasi juga dikatakan baik apabila lama pelayanan obat dari pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat dan informasi obat diukur dengan waktu dan melakukan kegiatan kefarmasian berdasarkan prosedur tetap yang telah ditetapkan (Mashuda, 2011).

METODE

Penelitian ini merupakan observasional analitik dengan menggunakan alat ukur

kuesioner untuk menjelaskan tingkat kepuasan konsumen serta pelaksanaan pelayanan kefarmasian dan observasi untuk menjelaskan adanya dokumen prosedur tetap dan dimensi waktu pelayanan obat di apotek. Penentuan sampel apotek dilakukan secara *cluster random sampling* (Arikunto, 2010). Responden dalam penelitian ini terbagi atas dua yaitu responden konsumen apotek dan apoteker pengelola apotek (APA). Sampel responden konsumen apotek dihitung menggunakan rumus sampel minimal:

$$n = \frac{Z_{1-0,5\alpha}^2 P(1-P)N}{d^2(N-1) + Z_{1-0,5\alpha}^2 P(1-P)}$$

Keterangan:

- n : jumlah sampel minimal
 $Z_{1-0,5\alpha}$: derajat kemaknaan
 P : proporsi terjadinya ketidaksesuaian pelaksanaan dengan standar
 N : jumlah sampel total
 d : presisi

Dengan menetapkan tingkat kepercayaan 95%, proporsi = 0.5, dan presisi = 0.1, sehingga jumlah sampel minimal yang diperoleh berbeda-beda untuk tiap apotek, yang dihitung berdasarkan jumlah rata-rata perhari pengunjung apotek. Jumlah esponden konsumen apotek sebanyak 509 responden dan 10 responden apoteker pengelola apotek (APA).

Responden dipilih berdasarkan kriteria umur yaitu lebih dari 18 tahun, dapat membaca dan menulis serta minimal sudah 1 kali mendapat pelayanan kefarmasian di apotek.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari uji pendahuluan terhadap kuesioner yang disebarkan kepada 30 responden diperoleh reliabilitas kuesioner dengan nilai *Cronbach's alpha* sebesar 0.926, sedangkan untuk validitasnya diperoleh nilai *r* tabel sebesar 0.361. Hal ini menunjukkan

bahwa kuesioner yang dibuat reliabel dan valid serta dapat digunakan dalam penelitian.

Gambaran Mutu Pelayanan

Evaluasi Mutu Pelayanan

Tingkat Kepuasan konsumen

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu produk yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan (Harianto dkk, 2005). Menurut Kuncahyo (2004) bahwa kualitas pelayanan yang diberikan apoteker di apotek akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen juga akan sangat bergantung pada kualitas dari pelayanan yang diberikan, yang mana dalam kualitas pelayanan terdapat beberapa dimensi yang mempengaruhinya. Kualitas pelayanan pada berbagai dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi ketanggapan, dimensi kehandalan, dimensi jaminan/keyakinan, dimensi empati dan dimensi berwujud seperti pada tabel 1 (Harianto dkk, 2005).

1. **Dimensi Fasilitas Berwujud.** Dimensi ini merupakan hal penunjang dasar dari sebuah pelayanan. Hal yang dinilai pada dimensi ini adalah bukti fisik dari suatu apotek. Hasil penelitian yang diperoleh pada dimensi ini menunjukkan bahwa persentase tertinggi sebesar 80.18% pada indikator apotek terlihat bersih dan rapih, sedangkan persentase terendah sebesar 75.66% pada indikator kesiapan alat-alat yang dipakai lengkap dan bersih. Rata-rata persentase pada dimensi adalah sebesar 77.61%, sehingga persepsi konsumen terhadap dimensi fasilitas berwujud cukup memuaskan. Hal ini disebabkan kesiapan alat-alat yang digunakan di apotek kurang lengkap dan bersih, sehingga konsumen merasa kurang nyaman dengan fasilitas yang disediakan oleh pihak apotek.

Ketersediaan fasilitas yang berkualitas dan terpelihara dengan baik maka konsumen/pasien lebih cenderung memilih pelayanan yang baik tersebut dibanding

pelayanan yang memiliki sarana atau fasilitas yang lengkap tapi tidak terpelihara (Dewi dan S.K. Arta, 2014).

Tabel 1. Profil kepuasan konsumen

Kecamatan	Peresentase (%)	Interpretasi
Abeli	77.47	Cukup
Baruga	86.28	Baik
Kadia	77.76	Cukup
Kambu	78.86	Cukup
Kendari	73.64	Cukup
Kendari Barat	80.92	Cukup
Mandongga	78.58	Cukup
Poasia	71.53	Cukup
Puuwatu	73,69	Cukup
Wua-wua	68.33	Cukup
Rata-rata	76.70	Cukup

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2014

2. **Dimensi Kehadalan.** Hasil penelitian diperoleh persentase tertinggi sebesar 77.33% ditunjukkan pada indikator kecepatan pelayanan obat, sedangkan persentase terendah sebesar 70.72% ditunjukkan pada indikator keramahan petugas dalam melayani konsumen. Rata-rata persentase pada dimensi adalah 74.42%, cukup memuaskan.

Dimensi ini merupakan persepsi dengan persentase terendah dari semua dimensi. Hal ini dapat dilihat dari persepsi konsumen bahwa petugas apotek yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan dan kurangnya kesiapan petugas apotek dalam memberikan pelayanan. Komunikasi yang baik merupakan faktor penentu kualitas dari suatu pelayanan, sehingga menjadi penentu utama dari kepuasan konsumen atau pasien. Disisi lain kegagalan komunikasi dalam pelayanan kefarmasian, misalnya edukasi dan informasi obat, dapat menyebabkan efektivitas terapi tidak tercapai.

3. **Dimensi Ketanggapan.** Ketanggapan ditunjukkan sebagai kemampuan apotek untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa cepat. Hasil penelitian

yang dilakukan pada dimensi ini diperoleh persentase tertinggi sebesar 76.88% ditunjukkan pada indikator terjadinya komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen, sedangkan persentase terendah sebesar 71.48% ditunjukkan pada indikator petugas cepat tanggap terhadap keluhan konsumen. Hal ini disebabkan petugas apotek yang tidak cepat tanggap dalam memberikan jasa cepat kepada konsumen. Rata-rata persentase pada dimensi ini adalah sebesar cukup yaitu 75.01%.

4. **Dimensi Keyakinan.** Hal yang dinilai pada dimensi ini adalah jaminan terhadap pelayanan yang diberikan oleh apotek sebagai pemberi jasa untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Hasil penelitian diperoleh persentase tertinggi sebesar 82.35% ditunjukkan pada indikator obat yang dibeli terjamin kualitasnya, sedangkan persentase terendah sebesar 76.14% ditunjukkan pada indikator petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja. Rata-rata persentase yang diperoleh pada dimensi ini adalah sebesar 80.09%, sehingga persepsi konsumen terhadap dimensi ini cukup memuaskan. Dimensi ini merupakan persepsi sangat baik dengan persentase tertinggi dari semua dimensi yaitu pada kebenaran obat yang diberikan petugas kepada konsumen.

5. **Dimensi Empati.** Hal yang dinilai pada dimensi ini adalah perhatian pribadi yang diberikan petugas apotek kepada konsumen/pasien. Hasil penelitian diperoleh persentase tertinggi sebesar 81.01% ditunjukkan pada indikator petugas memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial, sedangkan persentase terendah sebesar 72.01% ditunjukkan pada indikator petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen. Hal ini disebabkan rasa perhatian yang kurang diberikan oleh petugas apotek dalam menanggapi keluhan

Tabel 2. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian

Pelayanan Kefarmasian	Persentase (%)	Interpretasi
1. <i>Dimensi fasilitas berwujud</i>		
a. Apotek terlihat bersih dan rapi	80.18	Cukup
b. Bagian luar dan bagian dalam ruangan tertata dengan baik	78.46	Cukup
c. Kesiapan alat-alat yang dipakai lengkap dan bersih	75.66	Cukup
d. Petugas apotek berpakaian yang bersih dan rapi	76.13	Cukup
Rata-rata	77.61	Cukup
2. <i>Dimensi kehandalan</i>		
a. Pelayanan obat cepat	77.33	Cukup
b. Obat tersedia dengan lengkap	74.04	Cukup
c. Obat dijual dengan harga yang wajar	75.85	Cukup
d. Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum	70.72	Cukup
e. Petugas selalu siap membantu	74.17	Cukup
Rata-rata	74.42	Cukup
3. <i>Dimensi ketanggapan</i>		
a. Petugas cepat tanggap terhadap keluhan konsumen	71.48	Cukup
b. Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi konsumen	74.89	Cukup
c. Terjadinya komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen	76.88	Cukup
d. Konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebus	76.78	Cukup
Rata-rata	75.01	Cukup
4. <i>Dimensi keyakinan</i>		
a. Petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja	76.14	Cukup
b. Obat yang dibeli terjamin kualitasnya	82.35	Baik
c. Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta	81.75	Baik
Rata-rata	80.09	Cukup
5. <i>Dimensi empati</i>		
a. Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen	72.01	Cukup
b. Petugas memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial	81.01	Baik
c. Konsumen merasa nyaman selama menunggu obat	75.86	Cukup
Rata-rata	76.29	Cukup
Rata-rata seluruh dimensi	76.70	Cukup

Sumber: Data Primer yang Diolah Tahun 2014

keluhan dari konsumen/pasien. Rata-rata persentase pada dimensi ini adalah sebesar 76.29%, sehingga persepsi konsumen cukup memuaskan.

Adanya Dokumen Prosedur Tetap

Manfaat dari adanya dokumen prosedur tetap adalah untuk memastikan bahwa praktek yang baik dapat tercapai setiap saat, untuk menstandarkan bentuk pelayanan sesuai yang ditetapkan, untuk melindungi profesi dalam menjalankan praktek kefarmasian, adanya pembagian tugas dan wewenang bagi petugas apotek, dapat memberikan pertimbangan dan panduan untuk tenaga kesehatan lain yang bekerja di apotek, dapat digunakan sebagai alat untuk melatih staf baru, dan dapat membantu proses audit (Depkes RI, 2004).

Seperti yang terlihat pada tabel 3 bahwa hanya 60% apotek komunitas di Kota Kendari yang memiliki dokumen prosedur tetap dan jumlah dokumen prosedur tetap yang bervariasi. Apotek yang tidak memiliki dokumen prosedur tetap memiliki beberapa alasan yaitu ketidaktahuan APA terhadap adanya prosedur tetap tertulis yang diharuskan oleh Depkes RI, ketidakikutsertaan APA dalam penyusunan standar prosedur operasional apotek yang diadakan oleh organisasi yang bersangkutan sehingga tidak tahu untuk menyusun dan menyediakan prosedur tetap tertulis di apotek yang dikelolanya, APA yang belum memahami arti penting dari adanya prosedur tetap tertulis, dan apoteker yang tidak lagi menyediakan prosedur tetap tertulis yang sebelumnya disediakan karena telah mengetahui prosedur-prosedur yang harus dilakukan pada tiap kegiatan pelayanan kefarmasian.

Tabel 3. Distribusi frekuensi jumlah dokumen prosedur tetap yang dimiliki tiap apotek perwakilan kecamatan

Kecamatan	Jumlah dokumen
Abeli	5
Baruga	9
Kadia	2
Kambu	-
Kendari	-
Kendari Barat	9
Mandongga	10
Puuwatu	-
Poasia	-
Wua-Wua	8

Sumber: Data Primer yang Diolah Tahun 2014

Dimensi waktu adalah pelayanan obat dari pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat dan informasi obat. Suatu pelayanan farmasi dikatakan baik apabila lama pelayanan obat dari pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat dan informasi obat di ukur dengan waktu (Mashuda, 2011). Penetapan dimensi waktu dalam pelayanan obat dimaksudkan agar pasien merasa nyaman dan tidak menunggu lama.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Dimensi Waktu Pelayanan Obat

Kecamatan	Dengan resep(menit)		Tanpa resep (menit)
	Racik	Non racik	
Abeli	-	-	-
Baruga	-	-	-
Kadia	5	5	1
Kambu	-	-	-
Kendari	10-15	5-10	1-5
Kendari Barat	15	10	5
Mandongga	15-30	5-10	1-5
Puuwatu	-	-	1-5
Poasia	-	-	-
Wua-Wua	10-15	5-10	5

Sumber: Data Primer yang Diolah Tahun 2014

Tabel 4 menunjukkan bahwa 60% apotek di Kota Kendari telah menetapkan dimensi waktu pelayanan obat. Namun, hanya 10% yang menetapkan dimensi waktu pelayanan obat tanpa resep.

Untuk mengukur adanya penetapan dimensi waktu oleh Apoteker Pengelola pelayanan Apotek maka dilakukan pembuktian dengan cara mengukur waktu pelayanan obat, sehingga dapat dipastikan bahwa apotek telah menjalankan ketetapan yang telah dibuatnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 10% apotek-apotek di kota kendari yang melakukan pelayanan obat melebihi waktu pelayanan yang ditetapkan dari 5-10 menit, menjadi 16 menit.

Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian

Peneliti mengevaluasi mutu pelayanan melalui kuesioner kepada konsumen apotek dan wawancara dengan apoteker pengelola apotek (APA). Selain itu, peneliti juga melakukan penilaian melalui kuesioner kepada apoteker pengelola apotek (APA) untuk melihat pelaksanaan pelayanan kefarmasian di apotek Komunitas Kota Kendari.

Tabel 5 menunjukkan bahwa terdapat 40% apoteker pengelola apotek (APA) yang menjamin kualitas pelayanan apotek yang dikelolanya dengan melaksanakan pelayanan kefarmasian.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Evaluasi Mutu Pelayanan di Apotek Komunitas Kota Kendari

Kecamatan	Persentase (%)	Interpretasi
Abeli	31.25	Kurang
Baruga	62.5	Cukup
Kadia	25	Kurang
Kambu	12.5	Kurang
Kendari	12.5	Kurang
Kendari Barat	87.5	Baik
Mandongga	75	Cukup
Poasia	12.5	Kurang
Puuwatu	12.5	Kurang
Wua-wua	68.75	Cukup
Rata-rata seluruh kecamatan	40	Kurang

Sumber: Data Primer Penelitian yang diolah tahun 2014

Hubungan Antara Tingkat Kepuasan dan Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Oleh APA

Untuk melihat hubungan antara kepuasan konsumen dengan pelaksanaan pelayanan kefarmasian oleh Apoteker Pengelola Apotek dilakukan analisis statistik korelasi seperti pada **tabel 6** berikut:

Tabel 6. Hubungan Pelaksanaan Pelayanan kefarmasian oleh APA dengan Kepuasan Konsumen

		Kepuasan Konsumen
Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian Oleh APA	<i>r</i>	0,388
	<i>p</i>	0,268
	<i>n</i>	10

Sumber: Data Primer Penelitian yang diolah tahun 2014

Berdasarkan hasil analisis statistik korelasi menunjukkan tidak terdapat korelasi yang bermakna antara kepuasan konsumen dengan pelaksanaan pelayanan kefarmasian oleh Apoteker Pengelola Apotek dengan nilai $p > 0,05$. Kekutan korelasi lemah dengan nilai $r = 0,388$.

SIMPULAN

1. Mutu pelayanan di apotek-apotek komunitas Kota Kendari berdasarkan tingkat kepuasan konsumen adalah kategori cukup yaitu 76.70%. Penetapan prosedur tetap dan dimensi waktu pelayanan adalah cukup (60%).
2. Secara umum berdasarkan standar skor pelayanan kefarmasian yang ditetapkan oleh Depkes RI tahun 2008 bahwa mutu pelayanan di apotek komunitas Kota Kendari kategori cukup.
3. Tidak terdapat korelasi yang bermakna antara kepuasan konsumen dengan pelaksanaan pelayanan kefarmasian oleh Apoteker Pengelola Apotek ($p > 0,05$)

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., 2010, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi, Rineka Cipta, Yogyakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2004, *Keputusan Menteri Kesehatan RI No.1027/Menkes/SK/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Dewi, P.R dan S.Ketut Arta, 2014, Analisis Harapan dan Persepsi Pasien Kerjasama (PKS) Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Puri Raharja Tahun 2013, *Artikel Penelitian*, Volume 11 (1), Denpasar.
- Handayani, R.S., Raharni, dan Retno G, 2009, Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek Di Tiga Kota Di Indonesia, *Makara Kesehatan*, Volume 13(1), Jakarta.
- Harianto, Nana K, dan Sudibyo S., 2005, Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek KopkarRumah Sakit Budhi Asih Jakarta, *Majalah Ilmu Kefarmasian*, Volume II (1), Jakarta.
- Kuncahyo, I., 2004, *Dilema Apoteker Dalam Pelayanan Kefarmasian*, Surakarta. <http://www.suarapembaruan.com/News/2004/04/29/Editor/edi04/htm>.
- Mashuda, A., 2011, *Pedoman Cara Pelayanan Kefarmasian Yang Baik*, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.