

## Hubungan Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Apotik di Kota Denpasar

Eka Arimbawa<sup>1</sup>, Suarjana<sup>1,2</sup>, Ganda Wijaya<sup>1,3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Udayana, <sup>2</sup>Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Udayana, <sup>3</sup>Dinas Kesehatan Kabupaten Bangli  
Korespondensi penulis: eka\_apotiker@yahoo.co.id

### Abstrak

**Latar belakang dan tujuan:** Perkembangan yang pesat telah terjadi di apotik dengan bergesernya orientasi pelayanan kefarmasian dari *product* atau *drug oriented* menjadi *patient oriented*, yang bertujuan membantu konsumen memperoleh dan menggunakan obat yang tepat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan kefarmasian dengan kepuasan konsumen menggunakan jasa apotik di Kota Denpasar.

**Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan pendekatan potong lintang. Sampel terdiri dari 116 konsumen yang diambil dari 20 apotik di Kota Denpasar. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menggunakan kuesioner yang diisi oleh konsumen. Data yang diperoleh kemudian akan dianalisis dengan menggunakan regresi logistik.

**Hasil:** Analisis menunjukkan tingkat kepuasan konsumen sebesar 46,55% dan terdapat hubungan yang signifikan antara masing-masing pelayanan kefarmasian seperti penampilan apotik ( $OR=12,819$ ; 95%CI: 2,791-58,870), pelayanan informasi obat ( $OR=16,157$ ; 95%CI: 3,279-79,620), ketersediaan obat ( $OR=6,811$ ; 95%CI: 1,571-29,460), dan kecepatan pelayanan ( $OR=43,432$ ; 95%CI: 7,197-262,095) dengan kepuasan konsumen menggunakan jasa apotik di Kota Denpasar.

**Simpulan:** Perlunya penambahan fasilitas apotik untuk meningkatkan kenyamanan konsumen dan peningkatan jumlah tenaga kerja farmasi yang disesuaikan dengan beban kerja di apotik agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada konsumen terutama dalam memberikan informasi mengenai obat-obatan.

**Kata kunci:** pelayanan kefarmasian, kepuasan konsumen, apotik, Denpasar

## The Relationship between Pharmaceutical Services and Satisfaction of Customers Accessing Pharmacy Services in Denpasar

Eka Arimbawa<sup>1</sup>, Suarjana<sup>1,2</sup>, Ganda Wijaya<sup>1,3</sup>

<sup>1</sup>Public Health Postgraduate Program Udayana University, <sup>2</sup>School of Public Health Faculty of Medicine Udayana University, <sup>3</sup>Bangli District Department of Health

Corresponding author: eka\_apotiker@yahoo.co.id

### Abstract

**Background and purpose:** Pharmaceutical care has been shifted from product or drug oriented paradigm into patient oriented to ensure that every customer will be able get the most effective medication. This research aimed to explore the relationship between pharmaceutical services and satisfaction of customers accessing the pharmacy services in Denpasar.

**Methods:** This research was analytic study using cross sectional design. The sample consists of 116 customers taken from 20 pharmacies at Denpasar. Data was collected using self-administered questionnaires. Data was analyzed using logistic regression.

**Results:** The analysis indicated that the level of customer satisfaction was 46.55%. There was a significant relationship between aspects of pharmaceutical services like pharmacy appearance ( $OR=12.819$ , 95%CI: 2.791-58.870), drug information services ( $OR=16.157$ , 95%CI: 3.279-79.620), the availability of drugs ( $OR=6.811$ , 95%CI: 1.571-29.460), and speed of service ( $OR=43.432$ , 95%CI: 7.197-262.095) with satisfaction levels of customers accessing the pharmacy services.

**Conclusion:** It is recommended that there is an upgrade of facilities in order to enhance customer satisfaction including an increase in staff numbers attending to customers that are able to provide adequate information so as to optimize service provision.

**Keywords:** pharmaceutical services, customer satisfaction, pharmacy, Denpasar

## Pendahuluan

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan kesehatan yang mempunyai peran penting dalam mewujudkan kesehatan bermutu, dimana tenaga farmasi sebagai bagian dari tenaga kesehatan mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pemberian informasi tentang cara pemakaian obat yang rasional. Pelayanan kefarmasian meliputi penampilan apotik, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan.

Beberapa penelitian mengenai pelaksanaan pelayanan kefarmasian ditemukan bahwa pelayanan yang memenuhi syarat adalah berkisar antara 47,6% dan 56,2%.<sup>1,2</sup> Meningkatnya status ekonomi masyarakat, kemudahan komunikasi serta peningkatan pengetahuan sebagai hasil pembangunan nasional di segala bidang telah menyebabkan masyarakat menuntut pelayanan kesehatan yang lebih bermutu, ramah serta sanggup memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kepuasan menggunakan jasa apotik merupakan sikap dari konsumen dalam menentukan arah dan tujuan akhir dalam proses memahami pemakaian obat secara tepat sehingga kepuasan konsumen menggunakan jasa apotik dapat digunakan sebagai tolok ukur untuk melihat seberapa besar kepuasan konsumen atas pelayanan yang diberikan. Hasil Rikesdas tahun 2013 menunjukkan bahwa 35,2% rumah tangga di Indonesia menyimpan obat untuk swamedikasi dengan presentase obat yang disimpan adalah obat keras (35,7%) dan antibiotika (27,8%).<sup>3</sup> Adanya obat keras dan antibiotika untuk swamedikasi menunjukkan penggunaan obat yang tidak rasional.

Apotik merupakan sarana kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk

mendapatkan obat dan tempat dilakukannya praktik kefarmasian.<sup>4</sup> Sebagian besar masyarakat (41,1%) mendapatkan obat berasal dari apotik.<sup>3</sup> Perkembangan yang pesat telah terjadi di apotik dengan bergesernya orientasi pelayanan dari *product* atau *drug oriented* menjadi *patient oriented*, yang bertujuan membantu konsumen memperoleh dan menggunakan obat yang tepat. Untuk itu perlu dilakukan penelitian mengenai hubungan pelayanan kefarmasian dengan kepuasan konsumen menggunakan jasa apotik di Kota Denpasar.

## Metode

Rancangan penelitian ini adalah penelitian analitik dengan pendekatan potong lintang. Penelitian dilakukan di 20 apotik di Kota Denpasar pada Februari-April 2014. Pemilihan apotik mencakup wilayah Denpasar Utara (5 apotik), Denpasar Selatan (5 apotik), Denpasar Barat (6 apotik), dan Denpasar Timur (4 apotik) yang diambil dengan *stratified proportional random sampling*.

Sampel merupakan konsumen yang membeli obat pada apotik-apotik di Kota Denpasar. Kriteria inklusi adalah konsumen yang membeli obat di apotik dengan biaya sendiri, konsumen berumur 18-60 tahun, konsumen bisa berkomunikasi, membaca, menulis dengan baik, dan konsumen bersedia mengisi kuesioner. Kriteria eksklusi adalah konsumen atau keluarga yang berasal dari pegawai apotik dan konsumen kerjasama dari apotik tersebut. Sampel diambil sebanyak 116 konsumen dengan cara *consecutive sampling* yaitu mencari sampel yang memenuhi kriteria inklusi, sampai dipenuhi jumlah sampel yang diperlukan. Jumlah sampel masing-masing apotik diambil sebesar 5-6 sampel.

Variabel yang diukur adalah kepuasan konsumen menggunakan jasa apotik di Kota Denpasar sebagai variabel terikat, sedangkan pelayanan kefarmasian yang terdiri dari penampilan apotik, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan sebagai variabel bebas. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menggunakan kuesioner yang diisi oleh konsumen. Analisis data yang digunakan adalah multivariat regresi logistik.

Penelitian ini telah dinyatakan laik etik oleh Komisi Etik Fakultas Kedokteran Universitas Udayana/RSUP Sanglah Denpasar.

## Hasil

Responden dengan jenis kelamin laki-laki (44%) lebih sedikit dibandingkan dengan perempuan (56%). Responden berumur <30 tahun (61,1%) lebih besar dibandingkan umur ≥30 tahun (37,9%). Distribusi berdasarkan pendidikan adalah: SD (1,7%), SMP (4,2%), SMA (33,9%, dan sarjana/diploma (58,5%). Pekerjaan responden adalah: swasta (55.1%), PNS (22.0%), tidak bekerja (11.9%), tenaga kesehatan (9.3%). Distribusi responden berdasarkan penghasilan adalah: 1-2 juta (37,1%), <1 juta (35,3%), dan >2 juta (27,6%).

**Tabel 1. Distribusi frekuensi pelayanan kefarmasian dan kepuasan responden menggunakan jasa apotik di Kota Denpasar**

Variabel	f (n=116)	%
<b>Penampilan apotik</b>		
Kurang baik	58	50,0
Baik	58	50,0
<b>Keramahan petugas</b>		
Kurang ramah	65	56,0
Ramah	51	44,0
<b>Pelayanan informasi obat</b>		
Informasi kurang	57	49,1
Informasi cukup	59	50,9
<b>Ketersediaan obat</b>		
Obat tidak lengkap	50	43,1
Obat lengkap	66	56,9
<b>Kecepatan pelayanan</b>		
Kurang cepat	63	54,3
Cukup cepat	53	45,7
<b>Kepuasan konsumen</b>		
Tidak puas	62	53,4
Puas	54	46,6

Pada Tabel 1 disajikan distribusi frekuensi pelayanan kefarmasian dan kepuasan responden menggunakan jasa apotik di Kota Denpasar. Pada Tabel 2 disajikan hasil tabulasi silang antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pengguna jasa apotik di Kota Denpasar. Terlihat bahwa semua variabel berhubungan

dengan kepuasan pelanggan yaitu masing-masing penampilan apotik ( $RP=6,98$ ; 95%CI: 3,70-15,84); keramahan petugas ( $RP=7,46$ ; 95%CI: 3,26-15,06) pelayanan informasi obat ( $RP=7,71$ ; 95%CI: 3,36-17,69); ketersediaan obat ( $RP=5,54$ ; 95%CI: 2,24-12,58) dan kecepatan layanan ( $RP=20,3$ ; 95%CI: 7,88-52,39).

**Tabel 2. Crude RP masing-masing pelayanan kefarmasian dengan kepuasan menggunakan jasa apotik di Kota Denpasar**

Pelayanan kefarmasian	Kepuasan pelanggan		Crude RP	95% CI		Nilai p
	Puas (%)	Tidak puas (%)		Batas bawah	Batas atas	
<b>Penampilan apotik</b>						
Baik	40 (69)	18 (31)	6.98	3.70	15.84	0.0001
Kurang baik	14 (24,1)	44 (75,9)				
<b>Keramahan petugas</b>						
Ramah	37(72,5)	14(27,5)	7.46	3.26	17.06	0.0001
Kurang ramah	17(26,2)	48(73,8)				
<b>Pelayanan informasi obat</b>						
Informasi cukup	41(69,5)	18(30,5)	7.71	3.36	17.69	0,0001
Informasi kurang	13(22,8)	44(77,2)				
<b>Ketersediaan obat</b>						
Lengkap	42(63,6)	24(36,4)	5.54	2.44	12.58	0.0001
Tidak lengkap	12(24)	38(76)				
<b>Kecepatan pelayanan</b>						
Cepat	43(81,1)	10(18,9)	20.3	7.88	52,39	0.0001
Kurang cepat	11(17,5)	52(83,5)				

Pada Tabel 3 disajikan hasil analisis multivariat dengan regresi logistik. Terlihat bahwa variabel yang signifikan berkaitan dengan kepuasan konsumen dalam pelayanan apotik adalah penampilan apotik (OR=12,82; 95%CI: 2,791-58,870), pelayanan

informasi obat (OR=3,588; 95%CI: 3,279-79,620), ketersediaan obat (OR=6,811; 95%CI: 1,575-29,460), dan kecepatan pelayanan (OR=43,432; 95%CI: 7,197-262,095).

**Tabel 3. Adjusted OR pelayanan kefarmasian dengan kepuasan konsumen menggunakan jasa di apotik Kota Denpasar**

Pelayanan kefarmasian	Adjusted OR	95% CI		Nilai p
		Batas bawah	Batas atas	
Penampilan Apotik	12.819	2.791	58.870	0.001
Keramahan Petugas	3.588	0.777	16.560	0.102
Pelayanan Informasi Obat	16.157	3.279	79.620	0.001
Ketersediaan Obat	6.811	1.575	29.460	0.010
Kecepatan Pelayanan	43.432	7.197	262.095	0.000

## Diskusi

Hasil uji regresi logistik antara penampilan apotik dengan kepuasan konsumen didapatkan hubungan yang signifikan. Secara teoritis penampilan fisik yang menarik, tersedianya sarana penunjang, dan penampilan karyawan yang rapi akan mempengaruhi tingkat kepuasan

konsumen.<sup>5</sup> Disamping itu kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh kebersihan dan fasilitas dari sebuah apotik.<sup>6</sup>

Pelayanan informasi obat secara signifikan berkaitan dengan kepuasan konsumen dalam hal menggunakan jasa apotik. Secara teoritis informasi obat harus berdasarkan informasi yang bersifat ilmiah,

tetapi cara penyampaian pelayanan informasi obat dibuat sederhana, agar penerima mudah mengerti, memahami, dan menerima informasi yang dibutuhkan. Pelayanan informasi obat ini jika dilaksanakan dengan baik, maka akan membentuk suatu penilaian di masyarakat. Penilaian tersebut salah satunya ada dalam bentuk kepuasan.<sup>7</sup>

Ketersediaan obat secara signifikan berkaitan dengan kepuasan konsumen menggunakan jasa apotik. Salah satu sumber daya yang penting dalam sebuah apotik adalah persediaan obat-obatan. Ketersediaan obat yang lengkap meliputi variasi produk, tipe dan kemasan.<sup>8</sup> Ketersediaan obat yang lengkap akan memudahkan konsumen untuk memenuhi kebutuhan akan obat-obatan, sehingga hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam mendapatkan sebuah pelayanan kesehatan.<sup>9</sup>

Kecepatan pelayanan secara signifikan berkaitan dengan kepuasan konsumen menggunakan jasa apotik. Secara teoritis pada dasarnya semua manusia menginginkan pelayanan yang cepat untuk memenuhi kebutuhan kesehatannya. Waktu yang panjang dari pemesanan obat sampai dengan pengambilan obat akan menimbulkan ketidak-kepuasan pada konsumen pada apotik tersebut.<sup>10</sup>

Kecepatan pelayanan secara signifikan berkaitan dengan memberikan hubungan yang paling kuat dibandingkan dengan dimensi mutu pelayanan kefarmasian lainnya. Secara teoritis waktu tunggu yang lama akan membuat konsumen menjadi jemu dan konsumen tidak akan dapat menerima atau memuat apapun.<sup>11</sup> Konsumen yang mendapatkan waktu pelayanan lama ketika mendapatkan informasi obat dari petugas farmasi saat penyerahan obat akan cenderung menjadi

tidak tertarik dengan informasi tersebut, dengan demikian konsumen tidak akan mendapatkan informasi obat yang cukup.

Kelebihan penelitian ini adalah dapat mengetahui peran pelayanan kefarmasian dalam memberikan informasi obat-obatan di apotik baik itu dalam hal pelayanan swamedikasi dan pelayanan dengan resep, sehingga dapat digunakan sebagai acuan dalam memberikan informasi mengenai pengobatan yang rasional. Keterbatasan penelitian adalah hanya dapat menggambarkan peran pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien dengan menggunakan kuesioner dan tidak dapat menggali informasi yang lebih dalam tentang hubungan pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien menggunakan jasa apotik di Kota Denpasar.

## Simpulan

Terdapat hubungan yang signifikan antara masing-masing pelayanan kefarmasian yaitu penampilan apotik, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat dan kecepatan pelayanan dengan kepuasan konsumen menggunakan jasa apotik di Kota Denpasar.

## Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada para apoteker di Kota Denpasar serta semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian ini.

## Daftar Pustaka

1. Ginting, A. *Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotik Kota Medan Tahun 2008*. USU: 2009.
2. Rachmandani, A, Sampurno, dan Purnomo, P. *Peran Ikatan Apoteker Indonesia (IAI) Dalam Upaya Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotik Di Daerah Istimewa Yogyakarta*. Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi. Yogyakarta: 2011.

3. Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Kesehatan RI. *Riset Kesehatan Dasar*. Jakarta: 2013.
4. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Depkes RI. Jakarta: 2009.
5. Tlapana, TP. *Store Layout and Its Impact on Customer Purchasing Behaviour at Convenience Stores in Kwa Mashu*. (Desertasi). Durban University of Technology: 2009.
6. Ryu, K dan Han, H. *Influence of Physical Environment on Disconfirmation, Customer Satisfaction and Customer Loyalty For First Time and Repeat Customer in Upscale Restaurant International CHRIE Conference*. (tesis). University of Massachusetts: 2010.
7. Angelova, B and Zekiri, J. *Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model)*. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences: 2011.
8. Yuliana. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pasar Swalayan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. Excellent. Surakarta: 2009.
9. Rajahtran, M dan Badaruddin, M. *Domestic Tourism: Perception Of Domestic Tourist on Tourism Product in Renany Island*. Asia Journal Of Management Research 2010, ISSN 229-3795
10. Naik, Prabhagasar, G dan Santasala, SB. *Service Quality (Servqual) and in Effort on Customer Satisfaction in Retaily*. European Jurnal Of Social Science: 2010.
11. Muhibbin, S. Psikologi Pendidikan dengan Pendekatan Baru. Remaja Rosdakarya. Bandung: 2005.