

PROFIL KEPUASAN PASIEN SWAMEDIKASI TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI APOTEK KEM KEM CENDANA

PATIENT SATISFACTION PROFILE OF SWAMEDICATION WITH DRUG INFORMATION SERVICES IN PHARMACY CENDANA KEM KEM

Beatriks Ruth Delviani Panggo Solo.

S1 Farmasi, STIKES Drigahayu, Jl. Pasundan No. 21, Kalimatan Timur, Samarinda, 75122,
Indonesia

Email: beatriksruthdelviani@gmail.com

ABSTRAK

Apotek merupakan pelayanan kefarmasian tempat apoteker melakukan praktik kefarmasian. Salah satu kegiatannya adalah PIO (Pelayanan Informasi Obat). Pelayanan informasi obat merupakan kegiatan pemberian informasi yang tepat dari apoteker ke pasien. Swamedikasi adalah upaya yang dilakukan oleh masyarakat untuk mengobati penyakit atau gejala yang dialami oleh diri sendiri tanpa mendapatkan resep, diagnosis, dan saran dari dokter juga bantuan dari petugas kesehatan lainnya. Cara mengetahui kualitas pelayanan yaitu dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan tersebut dengan menggunakan dimensi kehandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), empati (*emphaty*), dan jaminan (*assurance*). Penelitian deskriptif dengan metode *survey*. Teknik Pengambilan Sampel menggunakan teknik purposive sampling dan rumus Cochran untuk menentukan besar sampel, populasi dalam penelitian ini ialah seluruh pasien yang masuk dalam kriteria inklusi di Apotek Kem Kem Cendana dan jumlah sampel adalah 100 responden. Hasilnya pada dimensi kehandalan total nilai kualitas pelayanan sebesar -0.88, dimensi fasilitas berwujud sebesar -0.24, dimensi daya tanggap sebesar 0.07, dimensi jaminan sebesar 0.11, dan dimensi empati sebesar -0.09. Dari hasil tersebut disimpulkan bahwa sebagian besar pasien dari Apotek Kem Kem Cendana merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata kunci: Swamedikasi; Pelayanan Informasi Obat; Kepuasan Pasien; Apotek

ABSTRACT

A pharmacy is a pharmaceutical service facility where pharmacists practice pharmacy. One of its activities is PIO (Drug Information Service). Drug information service is an activity of providing appropriate information from pharmacists to patients. Self-medication is an effort made by the community to treat the disease or symptoms experienced by themselves without getting a prescription, diagnosis, and advice from a doctor as well as

assistance from other health workers. The way to know the quality of service is by patient satisfaction with the service by using the dimensions of reliability, physical evidence (tangible), responsiveness, empathy, and assurance. This research is descriptive research with a survey method. The sampling technique used the purposive sampling technique and the Cochran formula to determine the sample size, the population in this study were all patients who entered the inclusion criteria at Kem Kem Cendana Pharmacy and the number of samples was 100 respondents. The result is the dimension of reliability, the total value of service quality is -0.88, the dimension of tangible facilities is -0.24, the dimension of responsiveness is 0.07, the dimension of assurance is 0.11, and the dimension of empathy is -0.09. From these results, it was concluded that most of the patients from Kem Kem Cendana Pharmacy were not satisfied with the services provided.

Keywords: Self-medication; Drug Information Service; Patient Satisfaction; Pharmacy

PENDAHULUAN

Kepuasaan pasien merupakan perasaan yang timbul dari pelayanan kesehatan yang dirasakan setelah membandingkan dengan yang diharapkan, kepuasan menjadi hal yang penting didalam pelayanan kefarmasian karena dapat meningkatkan hasil pelayanan kesehatan, seperti kepatuhan pada pengobatan. Kepuasan juga mempengaruhi loyalitas pasien, sehingga semakin tinggi kepuasan yang dirasakan maka pasien semakin loyal (1). Kepuasan pasien di apotek merepresentasikan kepuasan terhadap pelayanan baik obat resep maupun obat non resep. Hasil penelitian dari Kurniawan tahun 2012 menjelaskan pasien merasa puas jika pelayanan dilakukan cepat, tetapi di beberapa apotek masih belum maksimal dalam penyediaan obat (2). Model pengukuran kepuasan pasien yang sering digunakan adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) dengan membuat survei penilaian secara komprehensif untuk pelayanan di bidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan. Analisis kepuasan pasien dilakukan berdasarkan lima dimensi, yaitu *responsiveness, reliability, assurance, empathy*, dan bukti fisik (3).

Penelitian yang dilaksanakan Dewi (2014), di Apotek Non Praktek Dokter di Kuta Utara menunjukkan kepuasan pada *reliability* rendah yaitu sebesar 4,2. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Fithria dan Umi (2014), di IFRSUD Tugurejo memperlihatkan kepuasan pada *responsiveness* yang rendah yaitu sebesar 2,72. Ketiga, penelitian oleh Yuniar (2016), di Apotek Kota Kabupaten Tangerang Selatan, Serang, Bekasi, Bogor, Yogyakarta, Bantul, Solo, dan Sragen memperlihatkan kepuasan *assurance* rendah sebesar 94,5%. Keempat, penelitian oleh Harijono dan Bobby (2011), pada bagian farmasi RSK St. Vincentius A Paulo Surabaya, memperlihatkan nilai *empathy* rendah yaitu sebesar 3,660 dan 3,747 (1). Rendahnya *reliability* dikarenakan kemampuan petugas farmasi dalam menjelaskan penyakit dan gejalanya masih belum memenuhi harapan pasien. Alasan rendahnya nilai *responsiveness* adalah jumlah pasien dan petugas farmasi yang tidak seimbang. Alasan rendahnya nilai *assurance* ialah tidak adanya rasa percaya juga keyakinan dalam pelayanan. Alasan rendahnya *emphaty* ialah kesopanan dan keramahan petugas farmasi dalam melayani masih kurang (1).

Pelayanan informasi obat jika dilaksanakan dengan baik, maka akan membentuk suatu penilaian di masyarakat. Pemberian informasi yang dilakukan saat swamedikasi sangatlah penting karena dapat menjamin keamanan, efektivitas juga krasionalan penggunaan obat dan dapat meningkatkan kepatuhan dalam pengobatan. Apoteker harus meningkatkan pengetahuan juga keterampilan dan perilaku agar dapat meningkatkan

pelayanan kepada pasien, sehingga dapat memenuhi harapan pasien dalam pelayanan pemberian informasi obat. Selain itu apoteker harus meningkatkan kemampuan berkomunikasi kepada tenaga kesehatan lainnya sehingga dapat meningkatkan penggunaan obat yang rasional (4).

Penelitian ini dilaksanakan di Apotek Kem Kem Cendana dengan tujuan untuk mengetahui profil kepuasan pasien swamedikasi terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Kem Kem Cendana Samarinda.

METODOLOGI

Alat dan Bahan

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah laptop, dan alat tulis menulis. Bahan yang digunakan adalah kuesioner kepuasan modifikasi dari Wateh yang mengacu pada Pelayanan Informasi Obat yaitu kehandalan, fasilitas berwujud, daya tanggap, jaminan, dan empati. Yang mana digunakan sebagai metode pengukuran dengan melihat apa harapan responden dan bagaimana dengan kenyataan yang dirasakan.

Metode Penelitian

Penelitian deskriptif menggunakan metode survei. Penelitian deskriptif juga dapat diartikan sebagai penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena yang terjadi di masyarakat (3). Penelitian ini mendeskripsikan kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat pada kegiatan swamedikasi dengan cara mengisi kuesioner yang dilakukan oleh pasien yang berkunjung ke Apotek Kem Kem Cendana selama periode 28 Mei 2022 dan 27 Juni 2022 dan jumlah sampel penelitian ini adalah 100 orang.

Penelitian ini memakai teknik *purposive sampling*, yang merupakan teknik non random sampling yang menentukan pengambilan sampel, yaitu pasien yang datang ke apotek Kem Kem Cendana dengan memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Tahapan pengolahan data dilakukan dengan *editing* data, *entry* data dan *coding*. Lalu dilakukan uji realibilitas menggunakan *Cronbach Alpha* dan uji validasi menggunakan *Bivariate Correlation* dengan SPSS 26.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik responden

1) Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis kelamin	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Laki-laki	38	38
2	Perempuan	62	62
Total		100	100

Berdasarkan tabel diatas diketahui responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 38 orang dan responden perempuan sebanyak 62 orang maka dari data yang ditampilkan diketahui responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak daripada laki-laki. Perbedaan jenis kelamin adalah salah satu faktor demografi yang mempengaruhi dalam kepuasan pasien (5).

2) Karakteristik responden berdasarkan umur

Berdasarkan tabel dibawah diketahui bahwa responden berumur 17-25 sebanyak 49%, responden berumur 26-35 tahun sebanyak 21%, responden berumur 36-45 sebanyak 17%, dan responden berumur 46-66 sebanyak 13%. Maka dari data yang ditampilkan diketahui responden paling banyak berumur 17-25 yang memang masuk dalam kelompok umur produktif (15-64 tahun), dan pada lanjut usia biasanya akan mengalami penurunan daya tahan tubuh yang mengakibatkan rentannya terkena penyakit. Namun pada hasil penelitian didapatkan bahwa yang paling rendah adalah usia lanjut usia yaitu 46-66 tahun, hal ini dikarenakan penelitian ini dilaksanakan pada masa Covid-19, sehingga masyarakat dengan usia lanjut diimbau agar mengurangi aktivitas diluar rumah (1).

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Jumlah (n)	Percentase (%)
1	17-25	49	49
2	26-35	21	21
3	36-45	17	17
4	46-66	13	13
Total		100	100

3) Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat pendidikan	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1	SD	5	5
2	SMP	4	4
3	SMA	64	64
4	D3	6	6
5	S1	21	21
6	Tidak bersekolah	0	0
Total		100	100

Berdasarkan tabel diatas responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 5 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMP sebanyak 4 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 64 orang, responden dengan tingkat pendidikan D3 sebanyak 6 orang, dan responden dengan tingkat pendidikan S1 sebanyak 21 orang. Maka dari data yang ditampilkan tingkat pendidikan yang paling banyak adalah SMA sebesar 64 responden juga S1 sebesar 21 responden, hal ini membuktikan semakin tinggi pendidikan maka semakin luas juga pengetahuannya mengenai swamedikasi (6).

4) Karakteristik responden berdasarkan frekuensi kedatangan

Tabel 4. Frekunsi Kedatangan Responden Dalam Sebulan

No.	Frekuensi kedatangan	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1	Pertama kali	26	26
2	2-3 kali	39	39
3	3 ke atas	35	35
Total		100	100

Berdasarkan tabel diatas frekuensi datang pertama kali sebanyak 26 orang, responden dengan frekuensi datang 2-3 kali sebanyak 39 orang, dan responden dengan frekuensi datang 3 ke atas sebanyak 35 orang. Dapat disimpulkan bahwa responden dengan frekuensi datang 2-3 ke atas yang paling banyak menunjukkan bahwa pasien merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas apotek (3). Dan juga lokasi apotek yang berdekatan dengan puskesmas.

2. Uji validasi dan uji reliabilitas

1) Uji validasi

Berdasarkan Tabel 5 hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 18 item pertanyaan di kuesioner menunjukkan semuanya tervalidasi karena nilai r-hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai r-tabel (0,361).

Tabel 5. Hasil Uji Validasi Tingkat Harapan

Pertanyaan	r-hitung (harapan)	r-hitung (kenyataan)	r-tabel	Keterangan
<i>Kehandalan (Reliability)</i>				
A1	0.560	0,361	0,361	Valid
A2	0.714	0,361	0,361	Valid
A3	0.772	0,361	0,361	Valid
A4	0.733	0,361	0,361	Valid
A5	0.483	0,361	0,361	Valid
A6	0.560	0,361	0,361	Valid
A7	0.635	0,361	0,361	Valid
<i>Bukti fisik (Tangible)</i>				
B1	0.642	0,361	0,361	Valid
B2	0.762	0,361	0,361	Valid
B3	0.666	0,361	0,361	Valid
B4	0.707	0,361	0,361	Valid
<i>Daya Tanggap (Responsiveness)</i>				
C1	0.578	0,361	0,361	Valid
C2	0.692	0,361	0,361	Valid
<i>Jaminan (Assurance)</i>				
D1	0.636	0,361	0,361	Valid
D2	0.652	0,361	0,361	Valid
<i>Empati (Empathy)</i>				
E1	0.675	0,361	0,361	Valid
E2	0.777	0,361	0,361	Valid
E3	0.568	0,361	0,361	Valid

2) Uji reliabilitas

Berdasarkan Tabel 6 dan 7 hasil uji reliabilitas dapat dilihat bahwa nilai yang ditampilkan Cronbach's Alpha sebesar lebih besar dari 0,60 dan disimpulkan kuesioner ini reliabel.

Tabel 6. Hasil uji reliabilitas kuesioner tingkat harapan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.918	18

Tabel 6. Hasil uji reliabilitas kuesioner tingkat harapan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.893	18

3. Nilai Kualitas Kepuasan Pasien Tiap Item

Tabel 7. Nilai Pelayanan Item

Dimensi kualitas pelayanan	Item	Rata-rata nilai yang kenyataan	Rata-rata nilai yang diharapkan	Nilai kualitas pelayanan	Total nilai kualitas pelayanan
Kehandalan	A1	4.27	4.12	0.15	-0.88
	A2	4.18	4.32	-0.14	
	A3	4.31	4.42	-0.11	
	A4	4.11	4.35	-0.24	
	A5	4.13	4.35	-0.22	
	A6	4.16	4.28	-0.12	
	A7	4.18	4.38	-0.2	
Fasilitas berwujud	B1	4.26	4.33	-0.07	-0.24
	B2	4.25	4.36	-0.11	
	B3	3.85	3.89	-0.04	
	B4	4.27	4.29	-0.02	
Daya tanggap	C1	4.23	4.19	0.04	0.07
	C2	4.25	4.22	0.03	
Jaminan	D1	4.45	4.29	0.16	0.11
	D2	4.22	4.27	-0.05	
Empati	E1	4.29	4.30	-0.01	-0.09
	E2	4.27	4.28	-0.01	
	E3	4.18	4.25	0.04	

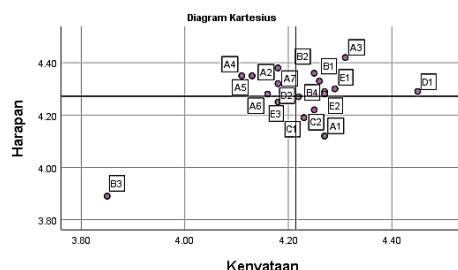
Dari hasil diatas menunjukkan pada dimensi kehandalan nilai kualitas item paling tinggi adalah item A1 yaitu mengenai informasi obat yang akan dibeli oleh pasien sedangkan paling rendah adalah item A7 yaitu mengenai informasi berapa lama digunakan atau obat yang dibeli pasien harus dikonsumsi dan kapan harus dihentikan penggunaanya. Pada dimensi fasilitas berwujud nilai kualitas item paling tinggi yaitu B2 mengenai penampilan petugas apotek yang memberi kesan bersih dan rapi sedangkan paling rendah adalah B4 yaitu mengenai ruang mengantri untuk pasien. Pada dimensi daya tanggap nilai kualitas item paling tinggi adalah item C1 yaitu mengenai kemampuan petugas apotek dalam memberikan solusi mengenai obat sedangkan paling rendah adalah item C2 yaitu mengenai melayani dan menjawab pertanyaan. Pada dimensi jaminan nilai kualitas item paling tinggi adalah item D1 yaitu mengenai obat yang diberikan dalam kondisi yang baik sedangkan paling rendah adalah item D2 yaitu mengenai sifat yang sopan dan ramah yang dimiliki petugas apotek. Pada dimensi empati nilai kualitas item paling tinggi adalah E3 yaitu mengenai petugas apotek yang ramah dalam melayani sedangkan paling rendah adalah item E1 dan E2 yaitu mengenai kepedulian serta perhatian dan mengerti perasaan mengenai kesehatan pasien.

Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien merasa masih belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Apotek Kem Kem Cendana karena dari semua dimensi

menunjukkan nilai minus (-), dapat dilihat nilai yang paling tinggi yaitu pada dimensi daya tanggap dan yang paling rendah yaitu dimensi kehandalan.

Untuk mengetahui dimensi mana yang harus diutamakan untuk diperbaiki maka dari itu dilakukan analisa dengan menggunakan diagram kartesius (3).

4. Diagram kartesius



Gambar 1. Diagram Kartesius

Berdasarkan diagram diatas menjelaskan bahwa pelayanan pada item A2, A4, A5, A6, A7, dan D1 berada di kuadran A yaitu responden menganggap penting pelayanan tersebut namun petugas apotek memberikan kualitas pelayanan yang buruk, sehingga pelayanan tersebut menjadi prioritas untuk diperbaiki. Item A3, B1, B2, B4, C1, C2, D2, E1, dan E2 berada di kuadran B yaitu responden menganggap penting pelayanan tersebut dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas apotek dan petugas kesehatan baik, sehingga pelayanan harus dipertahankan. Item B3 dan E3 berada di kuadran C yaitu responden menganggap kurang penting pelayanan tersebut dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas apotek rendah, sehingga pelayanan ini menjadi prioritas rendah. Item A1 berada di kuadran D yaitu responden menganggap pelayanan ini tidak penting dan petugas apotek memberikan pelayanan yang baik, sehingga pelayanan ini menjadi berlebih.

5. Nilai kualitas pelayanan secara keseluruhan

Tabel 8. Nilai Seluruh Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan seluruh dimensi	Nilai kenyataan dirasakan	Nilai pelayanan diharapkan	Nilai kualitas pelayanan
	4.22	4.27	-0.05

Berdasarkan tabel tersebut diketahui seluruh penilaian kualitas pelayanan yang diharapkan adalah 4,27 sedangkan yang dirasakan sebesar 4,22 dan untuk kualitas dari pelayanan didapatkan nilai sebesar -0,05 yang mengartikan bahwa keseluruhan pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan dari pasien. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien yang melakukan swamedikasi terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Kem Kem Cendana belum merasa puas terhadap pelayanan tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan pada pasien yang melakukan swamedikasi terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Kem Kem Cendana Kota Samarinda dengan menerapkan metode SERVQUAL (*Service Quality*) yang memiliki 5

dimensi dengan nilai dimensi kehandalan sebesar -0.88, dimensi fasilitas berwujud sebesar 0.24, dimensi daya tanggap sebesar 0.07, dimensi jaminan sebesar 0.11, dan dimensi empati sebesar -0.09. Nilai dari seluruh kualitas pelayanan adalah -0.05. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian pasien belum puas terhadap pelayanan mengenai informasi obat yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

Nisa Z. Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan. 2020.

Dianita PS, Latifah E. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. J Farm Sains dan Prakt. 2017;3(2):19–23.

Wateh A. Kepuasaan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Pada Swamedikasi Di Apotek Merjosari Kota Malang. 2020;1–144.

Hadiyana AWA. Studi Praktek Pelayanan Kefarmasian Oleh Apoteker Di Apotek Kabupaten Sleman. 2016.

Munawir I. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit. 2018;17(3):15–22.

Sari WK, Puspa MG. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Peran Apoteker Dalam Pelayanan Swamedikasi Di Apotek R3 Farma 2 Bululawang Kabupaten Malang. 2018;21:1–8.