

# KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP DI APOTEK KOPKAR RUMAH SAKIT BUDHI ASIH JAKARTA

Hariato\*), Nana Khasanah\*\*), Sudibyo Supardi\*\*\*)

\*) Departemen Farmasi FMIPA-UI; \*\*) Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta

\*\*\*) Puslitbang Farmasi Badan Litbangkes Depkes RI

## ABSTRACT

*The pharmaceutical services at a dispensary are prescription dispensing, self-medication and drug information. Patient's satisfaction is an essential factor in improving medicines sale at dispensary. The objective of survey is to know the patient's satisfaction who get the prescription service at Kopkar dispensary.*

*Cross sectional study is conducted by collecting data from 100 adult patients who get the prescription service at Kopkar dispensary on November 2003 by questioner. Respondent are selected by the systematic random sampling. Data were analyzed by comparing between the perception of reality service and the perception of need service using correlation index.*

*The result of this study are: (1) The patients have high satisfaction to the empathy and the cleaning waiting room, (2) The patients have moderate satisfaction to the drug service, the cashier service, the drug information, the drug completed, the drug price, the desk in waiting room, the fan and air conditioning service, and (3) the patients have low satisfaction to the television service.*

*Key words : satisfaction, the dispensary's service.*

## PENDAHULUAN

Dalam peraturan pemerintah nomor 25 tahun 1980, yang dimaksud dengan apotek adalah suatu tempat tertentu dimana dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran obat kepada masyarakat. Tugas dan fungsi apotek adalah sebagai tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan, sarana farmasi yang melaksanakan peracikan, perubahan

bentuk, pencampuran dan penyerahan obat atau bahan obat, dan sarana penyalur perbekalan farmasi yang harus menyebarkan obat yang diperlukan masyarakat secara meluas dan merata (Anonim, 1980).

Apoteker harus mengelola apotek secara tertib, teratur dan berorientasi bisnis. Tertib artinya disiplin dalam mentaati peraturan perundangan dalam pelayanan obat, membuat laporan narkotika, tidak membeli maupun menjual obat-obat

Corresponding author : Fax.(021) 7863433; E-mail : harianto@makara.cso.ui.ac.id

yang tidak terdaftar, memberikan informasi obat kepada pasien dan sebagainya. Teratur artinya pemasukan dan pengeluaran uang dan obat dicatat dengan baik untuk evaluasi dan pembuatan laporan keuangan. Berorientasi bisnis artinya tidak lepas dari usaha dagang, yaitu harus mendapatkan keuntungan supaya usaha apotek bisa terus berkembang (Hartono IIdw, 1998).

Kepuasan pasien dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke apotek yang sama. Hal ini akan merupakan promosi dari mulut ke mulut bagi calon pasien lainnya yang diharapkan sangat positif bagi usaha apotek (Supranto J, 2001). Kepuasan pasien didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu produk yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Kepuasan merupakan pengalaman yang akan mengendap di dalam ingatan pasien sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan pembelian ulang produk yang sama (Endang H, 1998).

Pelayanan konsumen dapat berupa produk, jasa, atau campuran produk dan jasa. Apotek merupakan pelayanan produk dan jasa yang dikaitkan dengan kepuasan pasien. Model yang komprehensif dengan fokus utama pada pelayanan produk dan jasa meliputi lima dimensi penilaian yaitu (Parasuraman et al, 1991) :

1. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan memberikan

pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan tepat. Dalam pelayanan apotek adalah kecepatan pelayanan obat dan kecepatan pelayanan kasir.

2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan. Dalam pelayanan apotek adalah pemberian informasi obat oleh petugas apotek.

3. *Assurance* (jaminan), yaitu kemampuan memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dalam pelayanan apotek adalah kelengkapan obat dan kemurahan harga obat.

4. *Emphaty* (empati), yaitu kemampuan membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan pelanggan. Dalam pelayanan apotek adalah keramahan petugas apotek.

5. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh pelanggan. Dalam pelayanan apotek adalah kecukupan tempat duduk di ruang tunggu apotek, kebersihan ruang tunggu, kenyamanan ruang tunggu dengan kipas angin dan AC, serta ketersediaan televisi (TV).

Apotek Kopkar adalah sebuah apotek milik karyawan rumah sakit

umum di Jakarta Timur, yang menyediakan 741 item obat dan alat kesehatan. Jumlah tenaga Asisten Apoteker sebanyak 13 orang, lulusan SLTA non asisten apoteker 3 orang. Pelayanan farmasi yang dilakukan mencakup pelayanan resep, pelayanan obat bebas dan pelayanan informasi. Jumlah resep pasien yang diterima Apotek Kopkar selama tahun 2002 adalah 47.051 lembar (Anonim, 2002).

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di apotek Kopkar, yang mencakup persepsi pasien terhadap kecepatan pelayanan obat, kecepatan pelayanan kasir, pemberian informasi obat, kelengkapan obat, kemurahan harga obat, keramahan petugas apotek, kecukupan tempat duduk, kebersihan ruang tunggu, kenyamanan ruang tunggu dengan kipas angin dan AC, serta ketersediaan TV. Manfaat penelitian adalah untuk mendapatkan model kuesioner kepuasan pelanggan yang dapat digunakan oleh apotek untuk meningkatkan omzet melalui peningkatan kepuasannya.

#### METODOLOGI :

Penelitian dilakukan dengan menggunakan desain *cross sectional*. Populasi adalah semua pasien yang menebus resep di apotek Kopkar bulan Nop 2003. Sampel diambil secara acak sistematis dan dihitung berdasarkan rumus sampel minimal (Lwanga Lemeshow S, 1991).

$$n = \frac{Z^2_{1-\alpha/2} P(1-p)}{d^2}$$

keterangan :

- n = jumlah sampel minimal
- $Z_{1-\alpha/2}$  = derajat kemaknaan
- p = proporsi pasien
- d = tingkat presisi/deviasi

Dengan menetapkan  $Z = 1,96$  ;  $p = 0,5$  dan  $d = 0,1$  didapat jumlah sampel minimal sebanyak 96 orang dan dibulatkan menjadi 100 responden.

Kriteria inklusi adalah pasien sendiri yang menebus resep di apotek Kopkar bulan Nopember 2003 sedangkan kriteria eksklusi adalah pasien yang membawa kartu sehat, pasien Dinas Sosial, pasien askes, pasien karyawan apotek Kopkar dan pasien perusahaan langganan. Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan angket terhadap pasien yang menebus obat di apotek Kopkar. Analisis data dilakukan dengan membandingkan persepsi harapan pasien terhadap pelayanan apotek Kopkar dengan kenyataannya.

Kategori tingkat kepuasan menurut Arikunto S (1993) adalah berdasarkan nilai korelasi sebagai berikut (Arikunto, 1993) (lihat tabel di halaman berikut):

#### HASIL

1. Distribusi frekuensi karakteristik responden sebagai berikut:
  - a. Pasien yang menebus resep di Apotek Kopkar terbanyak

Nilai korelasi	Interpretasi	Tingkat kepuasan
0,800 s/d 1,00	Tinggi	Sangat puas
0,600 s/d 0,800	Cukup	Cukup puas
0,400 s/d 0,600	Agak rendah	Puas
0,200 s/d 0,400	Rendah	Kurang puas
0,000 s/d 0,200	Sangat rendah	Sangat kurang puas

berasal dari Jakarta Timur, yaitu sebanyak 54%, sedangkan terbanyak kedua berasal dari wilayah Jakarta Selatan (27%) dan pengunjung terbanyak ketiga adalah dari luar Jakarta (18%).

b. Pasien yang menebus resep di Apotek Kopkar terbanyak mempunyai jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 58%.

c. Pasien yang menebus resep di Apotek Kopkar terbanyak adalah kelompok usia 25 - 34 tahun sebanyak 39%, diikuti dengan kelompok usia 15 - 24 tahun yaitu sebanyak 28% dan kelompok usia 35 - 44 tahun yaitu sebanyak 21%. Ketiganya merupakan kelompok umur produktif.

d. Pasien yang menebus resep di Apotek Kopkar terbanyak adalah lulusan SLTA sebanyak 46%, kemudian lulusan akademi/sarjana sebanyak 22%.

e. Pasien yang menebus resep di Apotek Kopkar terbanyak adalah mereka yang masuk

dalam kategori bekerja swasta/wiraswasta yaitu sebanyak 41%, kemudian para ibu rumah tangga yang tidak bekerja sebanyak 27%.

Distribusi frekuensi responden selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 1.

## 2. Harapan responden terhadap pelayanan resep di Apotek Kopkar.

Responden di Apotek Kopkar yang mempunyai harapan dengan kategori tinggi terhadap kecepatan pelayanan obat adalah sebanyak 72%, kecepatan pelayanan kasir sebanyak 61%, kemurahan harga obat sebanyak 54%, kenyamanan ruang tunggu dengan kipas angin dan AC sebanyak 97% dan ketersediaan TV di ruang tunggu sebanyak 95% (lihat Tabel 2).

## 3. Kenyataan pelayanan resep yang diterima responden

Responden di Apotek Kopkar yang menilai kenyataan dengan kategori tinggi terhadap kecepatan pelayanan obat adalah

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Apotek Kopkar

KARAKTERISTIK	JUMLAH (n = 100)	PERSENTASE (total = 100%)
Tempat tinggal		
- Jakarta Pusat	1	1
- Jakarta Selatan	27	27
- Jakarta Timur	54	54
- Luar Jakarta	18	18
Jenis kelamin		
- Laki – laki	42	42
- Perempuan	58	58
Usia (tahun)		
- 15 – 24	28	28
- 25 – 34	39	39
- 35 – 44	21	21
- 45 – 54	3	3
- 55 – 64	9	9
Pendidikan		
- Lulus SD	13	13
- Lulus SLTP	19	19
- Lulus SLTA	46	46
- Lulus akademi/ sarjana	22	22
Jenis pekerjaan		
- Swasta/ wiraswasta	41	41
- Ibu rumah tangga/ tidak bekerja	27	27
- Pelajar/mahasiswa	18	18
- Pegawai negeri/ pensiunan	9	9
- Lain-lain	5	5
Total	100	100

sebanyak 10%, kecepatan pelayanan kasir sebanyak 12%, pemberian informasi obat sebanyak 2%, kelengkapan obat sebanyak 3%, kemurahan harga obat sebanyak 8%, keramahan petugas apotek sebanyak 10%, kecukupan tempat duduk di ruang tunggu sebanyak 2%, kebersihan ruang tunggu sebanyak 1%, kenyamanan ruang tunggu dengan kipas angin dan AC

sebanyak 8%, dan ketersediaan TV di ruang tunggu sebanyak 2% (lihat Tabel 2).

4. Kepuasan responden terhadap pelayanan resep di apotek Kopkar

Nilai tingkat kepuasan responden Apotek Kopkar terhadap kecepatan pelayanan obat adalah sebesar 0,63 ; kecepatan pelayanan kasir sebesar 0,69 ; keleng-

Tabel 2. Harapan dan Kenyataan Responden Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kopkar

PELAYANAN APOTEK	HARAPAN & KENYATAAN	SKOR PERSEPSI		
		RENDAH	SEDANG	TINGGI
1. Kecepatan pelayanan obat	Harapan Kenyataan	0 39	28 51	72 10
2. Kecepatan pelayanan kasir	Harapan Kenyataan	0 32	39 56	61 12
3. Pemberian informasi obat	Harapan Kenyataan	0 26	74 72	26 2
4. Kelengkapan obat	Harapan Kenyataan	0 38	70 59	30 3
5. Kemurahan harga obat	Harapan Kenyataan	0 25	46 67	54 8
6. Keramahan petugas	Harapan Kenyataan	0 10	84 80	16 10
7. Kecukupan tempat duduk	Harapan Kenyataan	0 34	81 64	19 2
8. Kebersihan ruang tunggu	Harapan Kenyataan	0 23	78 76	22 1
9. kenyamanan ruang dengan kipas angin dan AC	Harapan Kenyataan	0 28	3 64	97 8
10. Ketersediaan televisi	Harapan Kenyataan	0 65	5 33	95 2

kipas angin dan AC sebesar 0,61 dan ketersediaan TV di ruang tunggu sebesar 0,46 (lihat Tab. 3).

kapan informasi obat sebesar 0,78 ; kelengkapan obat sebesar 0,7 ; kemurahan harga obat sebesar 0,72 ; keramahan petugas apotek sebesar 0,92 ; kecukupan tempat duduk di ruang tunggu sebesar 0,77 ; kebersihan ruang tunggu sebesar 0,80 ; kenyamanan ruang tunggu dengan

kipas angin dan AC sebesar 0,61 dan ketersediaan TV di ruang tunggu sebesar 0,46 (lihat Tab. 3).

#### PEMBAHASAN

1. Harapan responden  
Pada dimensi *responsiveness*, kecepatan pelayanan obat termasuk

Tabel 3. Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kopkar

PELAYANAN APOTEK	Rerata skor harapan	Rerata skor kenyataan	Kepuasan pasien	Interpretasi
1. Kecepatan pelayanan obat	2,71	1,71	0,63	cukup puas
2. Kecepatan pelayanan kasir	2,61	1,80	0,69	cukup puas
3. Pemberian informasi obat	2,25	1,76	0,78	cukup puas
4. Kelengkapan obat	2,29	1,65	0,72	cukup puas
5. Kemurahan harga obat	2,54	1,83	0,72	cukup puas
6. Keramahan petugas	2,16	2,00	0,92	sangat puas
7. Kecukupan tempat duduk	2,19	1,68	0,77	cukup puas
8. Kebersihan ruang tunggu	2,22	1,78	0,80	sangat puas
9. kenyamanan ruang dengan kipas angin dan AC	2,97	1,80	0,61	cukup puas
10. Ketersediaan televisi	2,95	1,37	0,46	puas

dalam kategori tinggi menurut 72% responden dan kecepatan pelayanan kasir masuk dalam kategori tinggi menurut 61% responden. Hal ini menunjukkan bahwa pasien mengharapkan pelayanan kasir dan pelayanan obat yang cepat karena kondisi sakitnya menyebabkan perasaan pasien tidak nyaman.

Pada dimensi *reliability*, pemberian informasi obat masuk dalam kategori sedang menurut 74% responden. Jadi dalam hal ini pasien tidak berharap banyak terhadap kelengkapan informasi obat.

Pada dimensi *assurance*, kelengkapan obat termasuk dalam kategori sedang menurut 70% responden dan harga obat termasuk dalam kategori tinggi menurut 54% responden. Hal

ini berarti pasien sangat mengharapkan harga obat yang murah karena ternyata 27% responden adalah ibu rumah tangga yang tidak bekerja dan 18% responden adalah pelajar/mahasiswa yang belum bekerja.

Pada dimensi *emphaly*, keramahan petugas termasuk dalam kategori sedang menurut 84% responden. Hal ini berarti pasien tidak mengharapkan terlalu banyak terhadap keramahan petugas.

Pada dimensi *tangibles*, kecukupan tempat duduk di ruang tunggu termasuk dalam kategori sedang menurut 81% responden, kebersihan ruang tunggu termasuk kategori sedang menurut 78% responden, kenyamanan ruangan dengan kipas angin dan AC termasuk dalam kate-

gori tinggi menurut 97% responden dan ketersediaan TV termasuk dalam kategori tinggi menurut 95% responden. Hal ini berarti harapan pasien terhadap kecukupan tempat duduk di ruang tunggu dan kebersihan ruang tunggu lebih rendah dibandingkan harapan pasien terhadap kenyamanan ruang tunggu dengan kipas angin dan AC serta ketersediaan TV. Hal ini mungkin karena kenyamanan ruang tunggu dengan kipas angin dan AC serta ketersediaan TV sangat berpengaruh terhadap kenyamanan mereka selama menunggu.

## 2. Kenyataan pelayanan apotek

Kenyataan pelayanan apotek yang diterima menurut persepsi responden merupakan dimensi *responsiveness*, kecepatan pelayanan kasir dan kecepatan pelayanan obat masuk dalam kategori sedang. Pada dimensi *reliability*, pemberian informasi obat termasuk dalam kategori sedang. Pada dimensi *assurance*, kemurahan harga obat dan kelengkapan obat termasuk dalam kategori sedang. Pada dimensi *emphaty*, keramahan petugas termasuk dalam kategori sedang. Demikian pula pada dimensi *tangibles*, kecukupan tempat duduk, kebersihan ruang tunggu dan kenyamanan ruang tunggu dengan kipas angin/AC termasuk dalam kategori sedang, sementara ketersediaan TV termasuk dalam kategori rendah. Hal ini disebabkan kondisi TV yang sedang tidak berfungsi normal pada saat itu dan perlu perbaikan atau mengganti dengan yang baru.

## 3. Kepuasan responden terhadap pelayanan apotek

Hasil penelitian kepuasan pasien yang diperoleh dengan cara membagi kenyataan dengan harapan pelayanan apotek menurut persepsi pasien pada umumnya menunjukkan bahwa pada dimensi *responsiveness*, kecepatan pelayanan kasir dan kecepatan pelayanan obat masuk dalam kategori cukup puas. Pada dimensi *reliability*, pemberian informasi obat dan pada dimensi *assurance*, kemurahan harga obat dan kelengkapan obat masuk dalam kategori cukup puas. Pada dimensi *emphaty*, keramahan petugas masuk dalam kategori puas. Pada dimensi *tangibles*, kecukupan tempat duduk, kebersihan ruang tunggu dan kenyamanan ruang tunggu dengan kipas angin dan AC masuk dalam kategori cukup puas, sedangkan ketersediaan TV termasuk dalam kategori agak kurang puas karena kondisi TV yang sedang tidak berfungsi normal.

Menurut Gani (1994) salah satu ciri khusus pelayanan kesehatan adalah bahwa pelayanan kesehatan mempunyai *mix out put*, dimana banyak ragam "komoditi" yang dihasilkan dari berbagai program pelayanan kesehatan. Dalam hal ini yang dikonsumsi oleh pasien adalah satu paket pelayanan apotek yang bervariasi antar individu dan sangat tergantung pada jenis resep yang ditebus. Keadaan ini juga didorong oleh kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan apotek yang senantiasa berbeda satu sama lain dan berkem-

bang dari waktu ke waktu. Kemungkinan yang lain adalah bahwa pada akhirnya yang membentuk kepuasan secara keseluruhan pada akhir pelayanan apotek adalah hasil akhir dari proses pengobatan itu sendiri, yaitu kesembuhan dari sakitnya. Seorang pasien yang telah minum obat sampai sembuh ada kemungkinan tidak terlalu memperhitungkan keadaan lingkungan dan cara pelayanan itu sendiri, terutama pada keadaan sosial ekonomi menengah ke bawah (Harun, 2001).

Mengacu pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Sompie, dkk (Aflah, 1995) di salah satu Puskesmas Kecamatan DKI Jakarta menemukan adanya hubungan antara kepuasan pengunjung Puskesmas dengan pelayanan pendaftaran/kartu di loket, waktu menunggu dengan pemeriksaan dokter/petugas lain, waktu menunggu dengan pemeriksaan laboratorium - suntik - obat, waktu menunggu dengan keadaan kebersihan dan udara ruang tunggu serta lingkungan dan fasilitas umum di Puskesmas. Hasil tersebut sesuai dengan hasil kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap pelayanan apotek karena kemungkinan pengunjung puskesmas mempunyai karakteristik yang mencakup domisili, pendidikan dan pendapatan keluarga yang hampir sama (Aflah R, 1995). Sementara dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Endang (1998), menemukan tidak ada hubungan yang bermakna secara statistik antara mutu proses pelayanan obat dengan

kepuasan pasien di Puskesmas Pamulang dan Puskesmas Paku Haji Kabupaten Tangerang 4). Hal ini mungkin disebabkan karena karakteristik pengunjung Puskesmas Tangerang berbeda dengan pengunjung apotek Kopkar.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Pasien Apotek Kopkar *sangat puas* terhadap keramahan petugas, dan kebersihan ruang tunggu, (2) Pasien *cukup puas* terhadap kecepatan pelayanan obat, kecepatan pelayanan kasir, kelengkapan informasi obat, kelengkapan obat, kemurahan harga obat, kecukupan tempat duduk, dan kenyamanan ruang tunggu dengan kipas angin dan AC dan (3) Pasien *puas* terhadap ketersediaan televisi.

Untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan resep Apotek Kopkar disarankan melakukan tindakan sebagai berikut : (1) Kecepatan pelayanan obat dapat ditingkatkan dengan penambahan tenaga atau mengatur jadwal kerja sehingga cukup tersedia tenaga pada waktu sibuk (*peak hour*). (2) Kecepatan pelayanan kasir dapat ditingkatkan dengan menambah satu *counter* agar pelayanan menjadi lebih cepat.

(3) Kelengkapan obat harus tetap dijaga dengan melakukan pemesanan sebelum obat habis sehingga tidak sampai terjadi kekosongan obat. (4) Kenyamanan ruang tunggu dapat

ditingkatkan dengan perawatan kipas angin dan AC agar tetap berfungsi dengan baik.

(5) Televisi perlu dilakukan perbaikan tata letak sehingga tampilan lebih baik, atau penggantian dengan TV baru dengan ukuran lebih besar.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aflah R, 1995, *Kepuasan Pengujiung Usia Lanjut pada pelayanan pengobatan Puskesmas Kelurahan di Kotamadya Jakarta Timur*, Tesis, FKMUl, Depok.
- Arikunto, 1993. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi kesembilan, Rineka Cipta, Jakarta, hal 217-264.
- Endang H, 1998, *Hubungan antara Mutu Proses Pelayanan Obat dengan Pengetahuan Penggunaan Obat Pasien dan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pamulang dan Puskesmas Paku Haji Kabupaten Tangerang*, Tesis, Ilmu Kesehatan Masyarakat, UI.
- Hartono Hdw, 1998, *Manajemen Apotek, Depot Informasi Obat*, Jakarta, hal 109 - 119.
- Harun, 2001, *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Nirmala Suri Sukohardjo dengan Methode Servqual*, Tesis, Kajian Administrasi Rumah Sakit, FKM, UI, Depok.
- Lwanga and Lemeshow S, 1991, *Sample Size Determination in Health Studies*, World Health Organization, Geneva.
- Parasuraman, A Zeithaml, Valerie A. dan L Berry, 1991. *Delivering Quality Service*, The Free Press A Divission of Mac Millan inc, New York.
- Supranto J, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.25 tahun 1980 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah No. 26 tahun 1965 tentang apotek.
- 2002. *Laporan tahunan Apotek Kopkar, Jakarta*.