

Original Research

**ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK RAWAT JALAN RSUPN DR CIPTO
MANGUNKUSUMO KENCANA JAKARTA**

**CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS OF PHARMACEUTICAL SERVICES AT
OUTPATIENT PHARMACY RSUPN DR CIPTO MANGUNKUSUMO KENCANA
JAKARTA**

Nur Diah Irnawati^{1}, Piter, M.Farm., Apt.²*

^{1,2}*Fakultas Farmasi, Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta, Jakarta Utara, Indonesia, 14350*

Email : nurdiah.farmasi@gmail.com

Diterima: 08/10/2019

Direvisi: 18/10/2019

Disetujui: 30/10/2019

Abstrak

Pemenuhan kebutuhan pasien akan obat dan informasi serta memberikan pelayanan yang memuaskan pada pasien rawat jalan adalah orientasi utama dalam pelayanan kefarmasian. Faktor penting untuk memenuhi kebutuhan perbekalan farmasi pasien rawat jalan adalah pendistribusian obat. Tujuan utama distribusi obat adalah tersedianya perbekalan farmasi di unit-unit pelayanan tepat waktu, tepat jenis dan tepat jumlah. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator yang banyak dipakai dalam mengukur kualitas layanan sebuah produk baik barang maupun jasa. Apotek adalah salah satu sarana kesehatan, yaitu tempat tertentu tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi, dan perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan kefarmasian di apotek rawat jalan RSCM Kencana dan mengetahui kualitas pelayanan kefarmasian di apotek rawat jalan RSCM Kencana. Penelitian ini adalah penelitian noneksperimental dengan rancangan penelitian secara deskriptif golongan survei pendapat umum (*Public Opinion Survey*) dengan menggunakan analisis kuantitatif dan analisis kualitatif. Penelitian ini menggunakan kuesioner. Analisis dimensi digunakan untuk menilai kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi *Tangible* (T), *Reliability* (R), *Responsiveness* (S), *Assurance* (A), dan *Emphaty* (E). Berdasarkan hasil analisa keseluruhan, tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek rawat jalan RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo Kencana adalah sangat puas dengan nilai rata-rata dari indeks CSI seluruh dimensi yaitu 81,61%.

Kata kunci :kepuasan pelanggan, pelayanan kefarmasian, apotek.

Abstract

Meeting the needs of patients for drugs and information and providing satisfactory services to outpatients is the main orientation in pharmaceutical services. An important factor for meeting the pharmaceutical needs of outpatients is drug distribution. The main purpose of drug distribution is the availability of pharmaceutical supplies in service units on time, in the right type and in the right amount. Customer satisfaction is one indicator that is widely used in measuring the service quality of a product, both goods and services. Pharmacy is one of the health facilities, namely a particular place where pharmaceutical work is carried out and distribution of pharmaceutical preparations, and other health supplies to the public. This is intended to determine the level of customer satisfaction in receiving pharmacy services at the RSCM Kencana outpatient pharmacy and to find out the quality of service provided. pharmacy at the outpatient pharmacy RSCM Kencana. This research is a non-experimental research with a descriptive study design group survey of public opinion (Public Opinion Survey) using quantitative analysis and qualitative analysis. This study uses a questionnaire. Dimension analysis is used to assess customer satisfaction based on Tangible (T), Reliability (R), Responsiveness (S), Assurance (A), and Emphaty (E) dimensions. Based on the results of the overall analysis, the level of customer satisfaction with pharmaceutical services at the outpatient pharmacy Dr. RSUPN Cipto Mangunkusumo Kencana was very satisfied with the average value of the CSI index of all dimensions, namely 81.61%.

Keywords: *customer satisfaction, pharmaceutical services, pharmacy*

PENDAHULUAN

Pemenuhan kebutuhan pasien akan obat dan informasi serta memberikan pelayanan yang memuaskan pada pasien rawat jalan adalah orientasi utama dalam pelayanan kefarmasian. Faktor penting untuk memenuhi kebutuhan perbekalan farmasi pasien rawat jalan adalah pendistribusian obat. Tujuan utama distribusi obat adalah tersedianya perbekalan farmasi di unit-unit pelayanan tepat waktu, tepat jenis dan tepat jumlah [1].

Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas dari berbagai sarana pelayanan kesehatan, misalnya rumah sakit, puskesmas, apotek atau balai pengobatan yang lain. Pelayanan kesehatan yang baik memerlukan adanya tenaga kesehatan atau sumber daya manusia yang kompeten di masing-masing bidang kesehatan. Pelayanan kefarmasian telah mengalami perubahan yang semula hanya berfokus kepada pengelolaan Obat (*drug oriented*) berkembang menjadi pelayanan komprehensif meliputi pelayanan obat dan pelayanan farmasi klinik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien [2].

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik [3]

Pelayanan farmasi di apotek saat ini dituntut untuk berubah orientasi dari *product* atau *drug oriented* menjadi *patient oriented*. Namun, pada kenyataannya masih banyak apotek yang berfungsi tidak lebih hanya sebagai ritel farmasi biasa dengan layanan yang lebih berorientasi kepada produk. Hal ini juga diakibatkan Tuntutan pasien dan masyarakat semakin beragam akan mutu pelayanan sehingga mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari paradigme awal yang berorientasi pada produk obat menjadi paradigme baru yang berorientasi pada pasien.[4]

METODE

Penelitian dilakukan di Apotek Rawat Jalan RSUPN Dr Cipto Mangunkusumo Kencana pada bulan Mei 2019 sampai Juni 2019. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat Jalan di RSUPN Dr Cipto Mangunkusumo Kencana. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh populasi yang diambil secara tehnik *accidental sampling* (kebetulan). Penelitian ini adalah penelitian noneksperimental dengan rancangan penelitian secara deskriptif golongan survei pendapat umum (*Public Opinion Survey*) dengan menggunakan analisis kuantitatif dan analisis kualitatif. Metode survei yang dilakukan yaitu:

1. Tahapan Pengumpulan Data

Survei kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUPN Dr.Cipto Mangunkusumo Kencana dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan wawancara kepada pasien atau keluarga pasien.

2. Tahapan Skoring Data

Setelah pengisian instrumen survei dilaksanakan, tiap item dalam instrumen tersebut akan dinilai/skoring agar dapat dilakukan analisis terhadap hasilnya secara keseluruhan. Skoring ini dilakukan terhadap item-item di kuesioner menilai 'seberapa buruk/baik' dan 'seberapa penting'. Skoring terhadap masing-masing item pada kedua bagian tersebut sesuai dengan pilihan skala 1-10 yang telah dipilih responden.

3. Tahapan Analisis Data Kuantitatif

Menghitung Customer Satisfaction Index (CSI) dimensi dengan menggunakan rumus di bawah ini:

$$CSI_i = \sum_{i=1}^p SI_i : 10 \times 100\%$$

Analisis Keseluruhan dari hasil survei dilakukan dengan melakukan perhitungan rata-rata dari indeks CSI seluruh dimensi.

$$CSItotal = \sum_{i=1}^p SI_i : 5$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

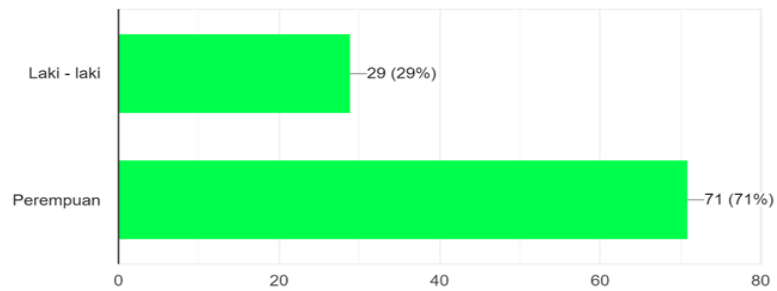
Proses pengambilan data dengan menyebarkan kuesioner yang berisi 25 pertanyaan yang berisi harapan dan 25 pertanyaan yang berisi kenyataan dan telah di uji validitas dan reabilitasnya. Proses penentuan responden dilakukan sesuai kriteria inklusi yaitu pasien atau keluarga pasien dewasa yang mendapatkan pelayanan farmasi di apotek rawat jalan RSCM Kencana dan bersedia menjadi responden. Pengambilan data dilakukan pada bulan Juni 2019 sebanyak 100 responden.

Karakteristik Responden

Karakteristik pelanggan sebagai responden dibagi dalam jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, profesi, dan frekuensi interaksi dengan petugas farmasi. Gambaran demografi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dalam gambar 4.1.

Jenis kelamin

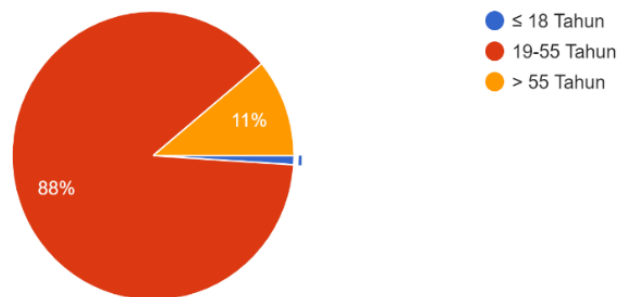
100 responses



Gambar 4.1. Chart responden berdasarkan jenis kelamin
Gambaran demografi responden berdasarkan umur dapat dilihat dalam gambar 4.2.

Umur

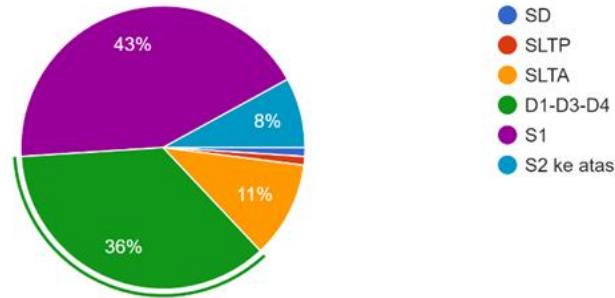
100 responses



Gambar 4.2. Chart responden berdasarkan umur
Gambaran demografi responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat dalam gambar 4.3

Pendidikan

100 responses

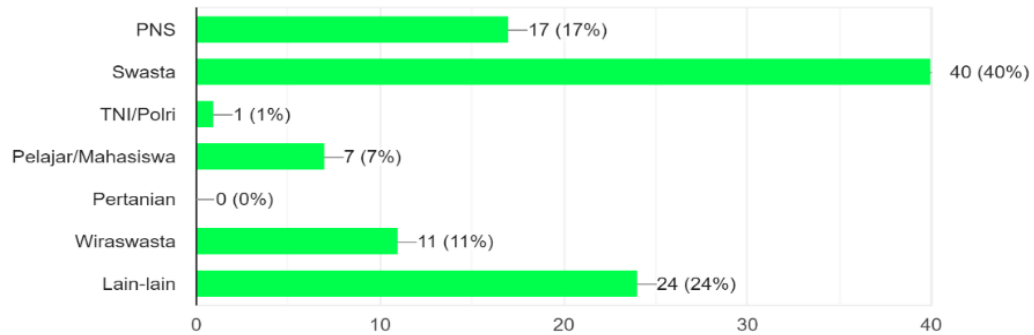


Gambar 4.3 Chart responden berdasarkan pendidikan

Gambaran demografi responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat dalam gambar 4.4

Pekerjaan

100 responses

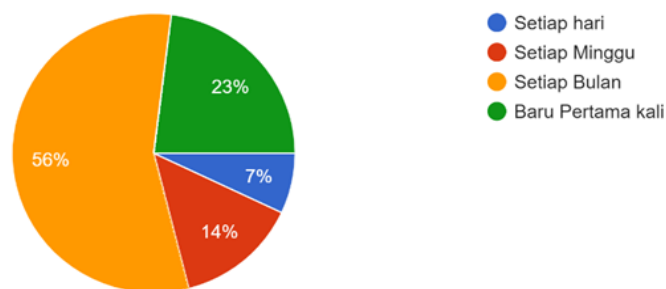


Gambar 4.4. Chart responden berdasarkan pekerjaan

Gambaran demografi responden berdasarkan Frekuensi interaksi dengan petugas farmasi dapat dilihat dalam gambar 4.5.

Frekuensi interaksi dengan petugas Farmasi

100 responses



Gambar 4.5. Chart responden berdasarkan interaksi dengan petugas farmasi

Analisis Hasil Survei

Hasil analisis dimensi Tangibel terhadap hasil survei kepuasan pelanggan dapat dilihat di tabel 4.1.

Tabel 4.1. Analisis Dimensi Tangibles

NO	TANGIBLES	MSS	MIS	WF %	WS	CSI %
1	Item 2/6	8,59	8,87	20,13	172,93	
2	Item 10/9	8,14	8,83	20,04	163,13	
3	Item 6/16	8,12	8,8	19,97	162,18	
4	Item 21/20	8,69	8,89	20,18	175,34	
5	Item 1/24	8,12	8,67	19,68	159,78	
	Total					83,34

Berdasarkan hasil analisa dimensi *Tangible*, tingkat kepuasan pelanggan adalah sangat puas dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) 83,34%. Aspek dimensi *Tangible* meliputi fasilitas dan perlengkapan fisik rumah sakit, termasuk penampilan fisik personelya dianggap relatif baik, kekurangan masih dipandang sebagai sesuatu yang wajar.

Hasil analisis dimensi *Reability* terhadap hasil survei kepuasan pelanggan dapat dilihat di tabel 4.2.

Tabel 4.2. Analisis Dimensi Reability

NO	RELIABILITY	MSS	MIS	WF %	WS	CSI %
1	Item 11/1	7,98	8,71	25,12	200,48	
2	Item 18/11	8,33	8,69	25,06	208,79	
3	Item 3/12	8,25	8,67	25,01	206,31	
4	Item 14/13	7,91	8,6	24,81	196,21	
	Total					81,18

Berdasarkan hasil analisa dimensi *Reability*, tingkat kepuasan pelanggan adalah sangat puas dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) 81,18 %. Aspek dimensi *reability* meliputi kemampuan rumah sakit untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan, secara terpercaya dan akurat dianggap relatif baik, kekurangan masih dipandang sebagai sesuatu yang wajar. Hasil analisis dimensi *Responsiveness* terhadap hasil survei kepuasan pelanggan dapat dilihat di tabel 4.3.

Tabel 4.3. Analisis Dimensi *Responsiveness*

NO	RESPONSIVENESS	MSS	MIS	WF %	WS	CSI %
1	Item 4/4	8,21	8,88	20,52	168,49	
2	Item 5/7	7,89	8,49	19,62	154,81	
3	Item 9/8	8,14	8,8	20,34	165,55	
4	Item 17/15	7,85	8,54	19,74	154,93	
5	Item 22/23	7,82	8,56	19,78	154,70	
	Total					79,85

Berdasarkan hasil analisa dimensi *Responsiveness*, tingkat kepuasan pelanggan adalah puas dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) 79,85 %. Aspek dimensi *Responsiveness* meliputi kemauan petugas farmasi untuk membantu pasien dan menyediakan layanan yang sopan sudah dianggap relatif baik, kekurangan masih dipandang sebagai sesuatu yang wajar. Hasil analisis dimensi *Assurance* terhadap hasil survei kepuasan pelanggan dapat dilihat di tabel 4.4.

Tabel 4.4. Analisa Dimensi *Assurance*

NO	ASSURANCE	MSS	MIS	WF %	WS	CSI %
1	Item 12/10	8,44	8,82	16,85	142,20	
2	Item 16/14	8,56	8,95	17,10	146,35	
3	Item 20/17	8,19	8,6	16,43	134,54	
4	Item 8/18	7,84	8,83	16,87	132,24	
5	Item 24/19	8,38	8,51	16,26	136,23	
6	Item 19/22	8,14	8,64	16,50	134,34	
	Total					82,59

Berdasarkan hasil analisa dimensi *Assurance*, tingkat kepuasan pelanggan adalah sangat puas dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) 82,59 %. Aspek dimensi *Assurance* meliputi pengetahuan dan penguasaan petugas farmasi dan kemampuan mereka untuk membangun kepercayaan dari pasien dan sikap percaya diri dianggap relatif baik, kekurangan masih dipandang sebagai sesuatu yang wajar.

Hasil analisis dimensi *Emphaty* terhadap hasil survei kepuasan pelanggan dapat dilihat di tabel 4.5.

Tabel 4.5. Analisis Dimensi Emphaty

NO	EMPATHY	MSS	MIS	WF %	WS	CSI %
1	Item 7/2	8,15	8,89	20,78	169,36	
2	Item 15/3	8,18	8,73	20,41	166,93	
3	Item 23/5	7,73	7,86	18,37	142,02	
4	Item 13/21	8,32	8,8	20,57	171,15	
5	Item 25/25	8,14	8,5	19,87	161,73	
	Total					81,12

Berdasarkan hasil analisa dimensi *Emphaty*, tingkat kepuasan pelanggan adalah sangat puas dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) 81,12%. Aspek dimensi *Emphaty* meliputi kepedulian dan perhatian yang diberikan secara personal kepada tiap pasien dianggap relatif baik, kekurangan masih dipandang sebagai sesuatu yang wajar.

Hasil analisis keseluruhan dari survei dilakukan dengan melakukan perhitungan rata-rata dari indeks CSI seluruh dimensi, dapat dilihat di tabel 4.6.

Tabel 4.6. Analisis Keseluruhan Kepuasan Pelanggan

NO	DIMENSI	MSS	MIS	WF %	WS	CSI %	Tingkat kepuasan
1	TANGIBLES	8,3	8,8	20	166,67	83,34	Sangat puas
2	RELIABILITY	8,12	8,67	25,00	202,95	81,18	Sangat puas
3	RESPONSIVENESS	7,98	8,65	20,00	159,70	79,85	Puas
4	ASSURANCE	8,26	8,73	16,67	137,65	82,59	Sangat puas
5	EMPATHY	8,10	8,56	20,00	162,24	81,12	Sangat puas
	Total					81,61	Sangat puas

Berdasarkan hasil analisa keseluruhan, tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek rawat jalan RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo Kencana adalah sangat puas dengan nilai rata-rata dari indeks CSI seluruh dimensi yaitu 81,61%. Nilai indeks CSI seluruh dimensi terhadap pelayanan kefarmasian di apotek rawat jalan RSCM Kencana lebih tinggi terhadap pelayanan kefarmasian di seluruh apotek RSCM pusat tahun 2017 dengan nilai indeks CSI yaitu 80,22 % [5].

Selain data kuantitatif yang diperoleh dari bagian 1 (harapan) dan bagian 2 (kenyataan), data kualitatif juga penting dianalisis yang diperoleh dari bagian 3 yaitu saran. Beberapa saran yang diberikan pelanggan yaitu :

1. Bagian apotek agar lebih melengkapi stok obat yang kosong
2. Memperluas ruang tunggu apotek
3. Memperbanyak jumlah petugas apotek
4. Waktu tunggu obat agar lebih cepat
5. Lokasi apotek harus lebih strategis

KESIMPULAN

Kesimpulan dari survei kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek rawat jalan RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo Kencana berdasarkan dimensi *Tangibles* adalah 83,34%, dimensi *Reliability* adalah 81,18%, dimensi *Responsiveness* adalah 79,85%, dimensi *Assurance* adalah 82,59%, dimensi *Emphaty* adalah 81,12% . Indeks kepuasan pelanggan secara keseluruhan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek rawat jalan RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo Kencana adalah 81,61% dengan tingkat kepuasan dinyatakan sangat puas. Hasil Analisa kualitatif berdasarkan saran dari pelanggan antara lain, menambah jumlah petugas farmasi, melengkapi obat yang kosong, lokasi farmasi agar lebih strategis, waktu tunggu obat agar lebih dipercepat. Kualitas pelayanan kefarmasian di apotek rawat jalan RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo Kencana dianggap relatif baik, kekurangan masih dipandang sebagai sesuatu yang wajar.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada pihak Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo Kencana yang telah memberikan izin penulis dalam mengambil data untuk skripsi.

DAFTAR RUJUKAN

1. Departemen Kesehatan RI. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 58 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. [homepage on the Internet]. c2014 [[diperbaharui 2014 Juli 7; diakses 2018 Dec 21]. Available from: <http://jdih.pom.go.id/showpdf.php>
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 tentang Standar Kefarmasian di Apotek tahun 2014. [homepage on the Internet]. c2014 [[diperbaharui 2014 Aug 1; diakses 2018 Dec 21]. Available from: <http://jdih.pom.go.id/showpdf.php?>
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. . [homepage on the Internet]. c2016 [[diperbaharui 2016 Aug 1; diakses 2018 Dec 21]. Available from: <https://www.persi.or.id/images/regulasi/permenkes/pmk722016.pdf>
4. Surahman EM, Husen IR. Konsep Dasar Pelayanan Kefarmasian Berbasis Pharmaceutical Care. Bandung: Widya Padjajaran; 2011
5. Instalasi Farmasi. Survey Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi RSUPN Dr Cipto Mangunkusumo. Jakarta; 2017

