

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Apotek Kimia Farma 458 Mataram

M. Sidrotullah¹ dan Abdurrahman Muis¹

¹Jurusan Ilmu Farmasi, Universitas Nahdlatul Wathan, Mataram, Indonesia

Abstrak: Apotek adalah tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi serta perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Oleh karena itu secara berkala apotek perlu melakukan survey untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang telah dilakukan karena masing-masing pasien memiliki tingkat kepuasan pelayanan yang berbeda-beda. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan khususnya variabel-variabel: *Reliability* (keandalan), *responsive* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangible* (nyata). Variabel-variabel tersebut digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Apotek Kimia Farma 458 Mataram.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 94 responden, Teknik pengambilan sampel ditentukan dengan proposional random sampling. Metode analisis yang digunakan adalah analisis GAP. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh Apotek Kimia Farma 458 Mataram dengan harapan pasien terdapat GAP sebesar 0.53, skor ini dikategorikan dalam kelompok sedang atau cukup puas.

Kualitas pelayanan dimensi *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Apotek Kimia Farma 458 Mataram. Dimensi yang paling memuaskan pasien adalah dimensi *assurance* (0.68). meskipun kualitas pelayanan yang diberikan oleh Apotek Kimia Farma 458 Mataram belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien tetapi pasien sudah merasa cukup puas atau pelayanannya sudah cukup baik.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Apotek

1. Pendahuluan

Dewasa ini pelayanan kefarmasian telah menjamur di Indonesia. Masyarakat dengan mudah mendapatkan pelayanan kefarmasian karena pelayanan kefarmasian kini telah ada di setiap sudut Kota, Kabupaten, bahkan di daerah terpencil. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien, berikatan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Memberikan pelayanan yang baik sudah merupakan hal yang wajib dilakukan oleh tenaga kesehatan, khususnya di bidang farmasi agar memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien (Depkes, 2009). Tingkat kepuasan pasien atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterima atau dirasakan (Kaihatu, 2008)

Menurut Badan Pusat Statistik Kota Mataram jumlah penduduk di Kota Mataram pada tahun 2015 sebanyak 677.856 jiwa, jika dibandingkan dengan tahun 2014 jumlah penduduk di Kota Mataram sebanyak 664.260 jiwa, jumlah tersebut mengalami peningkatan yang sangat drastis. Dari pertambahan jumlah penduduk tersebut tidak dipungkiri bahwa kebutuhan masyarakat akan pelayanan kefarmasian juga akan meningkat. Oleh karena itu Apotek sebagai suatu sarana yang memberikan pelayanan kefarmasian dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Dimana Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker (Depkes, 2004)

Jika dibandingkan dengan Apotek lain di sekitarnya, Apotek Kimia Farma 458 Mataram adalah salah satu apotek milik perusahaan Kimia Farma yang didirikan di Nusantara. Kimia Farma 458 berdiri di Jalan Catur Warga No. 17 Mataram. Kimia Farma 458 selain melayani pembelian obat *ethical* juga menyediakan produk HV dan alat kesehatan. Apotek Kimia Farma 458 ini di dalamnya juga membuka praktek dokter spesialis dan dokter umum serta salah satu apotek yang buka 24 jam sehari dengan tingkat penerimaan resep yang cukup banyak. Hal ini membuat apotek Kimia Farma 458 memiliki pasien yang terus meningkat setiap bulannya karena menawarkan berbagai macam produk dan menyediakan berbagai pelayanan kesehatan.

Apotek Kimia Farma 458 Mataram tidak hanya menjual produknya saja tetapi juga memberikan fasilitas yang nyaman bagi pasien yang berkunjung, seperti halnya penyediaan ruang tunggu dengan kursi yang nyaman yang dilengkapi dengan AC dan televisi, serta toilet. Hal ini dapat menjadi nilai tambah bagi apotek Kimia Farma 458 Mataram. Namun pada periode bulan September hingga Desember 2015 pasien yang berkunjung mengalami penurunan. Selain itu diketahui bahwa tidak sedikit komplain atau keluhan yang diterima oleh apotek Kimia Farma 458 Mataram terhadap kualitas pelayanan yang diberikan selama ini. Terutama terhadap ketersediaan alat kesehatan dan harga obat yang cukup mahal di Apotek Kimia Farma 458 Mataram.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian *deskriptif* yaitu merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu,

misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi, atau tentang kecenderungan yang tengah berlangsung (Notoatmodjo, 2010)

Dalam hal ini subyek penelitian adalah pasien yang datang untuk membeli obat dan menebus resep di Apotek Kimia Farma 458 Mataram. Sedangkan obyek penelitian adalah kepuasan pasien atas pelayanan di Apotek Kimia Farma 458 Mataram.

Analisis Data

Data kuesioner yang masuk akan dianalisis menggunakan analisis *gap*. Analisis *gap* adalah analisis yang mengkatagorikan harapan pasien dengan kenyataan (Supranto 1997). Untuk mendapatkan nilai *gap*, dapat dihitung dengan mengurangi nilai grand mean jawaban harapan dengan nilai grand mean jawaban keyakinan. Sehingga akan didapatkan nilai CSI dari tiap dimensi yang dianalisa. Pada umumnya bila nilai CSI di atas 50 persen dapat dikatakan bahwa pelanggan sudah merasa puas, sebaliknya bila nilai CSI di bawah 50 persen maka pengunjung belum dikatakan puas. Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi kedalam lima kriteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas.

Tabel 1. Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index*

Nilai CSI	Kriteria CSI
0.81-1.00	Sangat Puas
0.66-0.80	Puas
0.51-0.65	Cukup Puas
0.35-0.50	Kurang Puas
0.00-0.34	Tidak Puas

(Irawan, 2010)

3. Hasil dan Pembahasan

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dilihat dari jenis kelamin pasien diketahui tidak ada perbedaan jumlah yang besar antara pasien pria dan wanita, terungkap pasien pria berjumlah 48 % dan wanita 52 %. Jumlah pasien yang berimbang ini diduga berkaitan dengan objek lokasi penelitian yang bisa diterima dengan baik oleh pria maupun wanita. Data tersebut dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	% Frekuensi
1	Pria	45	48
2	Wanita	49	52
Total		94	100

Distibusi Responden Berdasarkan Pendidikan

Terdapat lima klasifikasi yang digunakan untuk mengelompokkan tingkat pendidikan pasien, hasil pengujian persentase mendapatkan mayoritas dari mereka berlatar belakang pendidikan SMU dengan jumlah mencapai 60.6 %. Kelompok lain yang memiliki

jumlah banyak adalah pasien yang berlatar belakan pendidikan Perguruan Tinggi dengan jumlah 22.3 %, Data tersebut bisa dilihat pada tabel 3

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	% Frekuensi
1	SMP	7	7.4
2	SMU	57	60.6
3	SI	21	22.3
4	Lain-lain	9	9.6
Total		94	100

Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Dilihat dari umur pasien, mayoritas dari mereka berusia 21 sampai 49 tahun, kemudian 20 tahun dan sedikit yang berusia lebih dari 50 tahun. Data ini menjelaskan bahwa pasien Apotek Kimia Farma 458 Mataram mayoritas pada usia produktif. Data tersebut bisa dilihat pada tabel 4

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Umur

No	Usia (tahun)	Frekuensi	% Frekuensi
1	12-20	10	10.6
2	21-49	74	78.7
3	>50	10	10.6
Total		94	100

Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Mayoritas pekerjaan pasien Apotek Kimia Farma 458 Mataram adalah Wiraswasta dengan jumlah mencapai 42.6%, selanjutnya pelajar atau mahasiswa mencapai 23.4%, kemudian PNS sebanyak 20.2%, TNI/POLRI sebanyak 7.4%, buruh sebanyak 5.3% dan yang terendah adalah petani sebanyak 1.1%. Banyaknya pasien dengan pekerjaan wiraswasta dikarenakan pihak perusahaan swasta menggunakan layanan asuransi bagi karyawan-karyawan mereka, dimana perusahaan tersebut memilih dokter spesialis di apotek Kimia Farma. Sehingga pengambilan obat dilakukan di apotek Kimia Farma itu sendiri. Data ini dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	% Frekuensi
1	PNS	19	20.2
2	Petani	1	1.1
3	TNI/POLRI	7	7.4
4	Wirswasta	40	42.6
5	Buruh	5	5.3
6	Pelajar/ Mahasiswa	22	23.4
Total		94	100

Analisis GAP

Responden pasien terhadap kualitas pelayanan di Apotek Kimia Farma 458 Mataram mencakup dimensi *Reliability*, *Responsive*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangible*, (Kotler,1997) masing-masing diukur dengan empat butir pertanyaan skala jawaban 1 (Tidak Puas – disingkat TP) sampai 5 (Sangat Puas – disingkat SP).

Dimensi	Item	Jawaban Kenyataan							Jawaban Harapan							GAP
		TP	KP	CP	P	SP	Σ	X	TP	KP	CP	P	SP	Σ	Y	
Tangible	1	6	16	34	36	2	294	3.13	1	2	31	52	8	346	3.68	0.43
	2	2	3	25	57	7	346	3.68	0	0	20	51	23	379	4.03	
	3	0	2	17	57	18	373	3.97	0	1	5	55	33	402	4.28	
	4	3	9	17	45	20	352	3.74	3	3	8	39	42	399	4.24	
	Rata rata Total : 341.25 atau grand mean 3.63							Rata rata Total 381.5 atau grand mean 4.06								
Reliability	5	3	6	18	40	27	364	3.87	1	2	6	34	51	414	4.40	0.46
	6	1	2	28	45	18	359	3.82	1	0	10	40	43	406	4.32	
	7	0	0	31	46	17	362	3.85	0	0	15	40	39	400	4.26	
	8	1	5	27	48	13	349	3.71	1	0	12	54	27	388	4.13	
	Rata rata Total : 358.5 atau grand mean 3.81							Rata rata Total 402 atau grand mean 4.28								
Responsive	9	1	12	32	40	9	274	2.91	1	1	19	53	20	372	3.97	0.64
	10	1	8	35	44	6	328	3.49	1	2	15	57	19	373	3.97	
	11	3	10	38	28	15	324	3.45	1	0	26	36	31	378	4.02	
	12	1	2	32	49	10	347	3.69	0	0	16	50	28	388	4.13	
	Rata rata Total : 318.25 atau grand mean 3.39							Rata rata Total 377.75 atau grand mean 4.02								
Assurance	13	0	1	38	47	8	344	3.66	0	1	21	37	35	388	4.13	0.68
	14	0	3	23	49	19	366	3.89	0	0	10	39	45	411	4.37	
	15	0	6	13	61	14	365	3.88	0	2	3	61	38	447	4.76	
	16	0	6	23	51	14	355	3.78	0	3	11	51	39	438	4.66	
Empathy	Rata rata Total : 357.5 atau grand mean 3.80							Rata rata Total 421 atau grand mean 4.48							0.43	
	17	0	4	21	52	17	364	3.87	0	0	6	48	40	410		4.36
	18	0	2	29	45	18	361	3.84	0	0	17	37	40	399		4.24
	19	1	5	36	47	5	332	3.53	0	1	17	59	17	374		3.98
	20	0	2	28	51	13	357	3.80	0	0	15	48	31	392		4.17
	Rata rata Total : 353.5 atau grand mean 3.76							Rata rata Total 393.75 atau grand mean 4.19								
	Rata rata Total Semua 345.8 Grean mean total semua dimensi 3.68							Rata rata Total Semua 395.2 Grean mean total semua dimensi 4.20							0.53	

Tabel 6. Total Grean Mean Semua Dimensi

Dimensi	No	Pertanyaan	X Kenyataan	Y harapan	Σ GAP
Tangible	1	Kenyamanan ruangan dengan ketersediaan AC	3.13	3.68	0.55
	2	Kecukupan tempat duduk	3.68	4.03	0.35
	3	Kemurahan harga obat	3.97	4.28	0.31
	4	Ketersediaan Televisi	3.74	4.24	0.50
	Σ	Grean mean total	3.63	4.06	0.43
Reliability	1	Pemberian informasi obat	3.87	4.40	0.53
	2	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit	3.82	4.32	0.50
	3	Pelayanan administrasi yang diberikan Apotek Kimia Farma 458 Mataram	3.85	4.26	0.40
	4	Pelayanan yang diberikan karyawan sesuai dengan kebutuhan pasien	3.71	4.13	0.41
	Σ	Grean mean total	3.81	4.28	0.46
Responsive	1	Kecepatan pelayanan obat	2.91	3.97	1.05
	2	Kecepatan pelayanan kasir	3.49	3.97	0.48
	3	Waktu pelayanan yang dimulai oleh apotek Kimia Farma 458	3.45	4.02	0.57
	4	Penyampaian Informasi yang diberikan karyawan apotek yang jelas dan mudah dimengerti	3.69	4.13	0.44
	Σ	Grean mean total	3.39	4.02	0.64
Assurance	1	Biaya yang ditarik sesuai dengan pelayanan yang diberikan	3.66	4.13	0.47
	2	Keramahan petugas apotek	3.89	4.37	0.48
	3	Pengetahuan Karyawan dalam memberikan informasi	3.88	4.76	0.87
	4	Pemberian jaminan kesalahan yang dilakukan oleh apotek Kimia Farma 458 Mataram	3.78	4.66	0.88
	Σ	Grean mean total	3.80	4.48	0.68
Empathy	1	Kemudahan pelayanan yang diberikan apotek Kimia Farma 458 Mataram	3.87	4.36	0.49
	2	Perhatian yang diberikan karyawan apotek Kimia Farma 458 mataram	3.84	4.24	0.40
	3	Komunikasi yang diberikan petugas apotek Kimia Farma 458 Mataram	3.53	3.98	0.45
	4	Waktu yang diberikan untuk menunggu resep dikerjakan	3.80	4.17	0.37
	Σ	Grean mean total	3.76	4.19	0.43
Total Dimensi	Σ	Grean mean total semua Dimensi	3.68	4.20	0.53

Dimensi Reliability

Reability merupakan tanggapan pasien terhadap keandalan kinerja karyawan dalam hal akurasi data dan pelayanan yang sesuai janji sehingga memuaskan. Secara rata-rata gap terjadi antara kenyataan dengan harapan sebesar $4.28 - 3.81 = 0.46$ termasuk dalam klasifikasi kurang puas, berarti pelayanan Realibility masih dalam tingkatan kurannng puas, sehingga perlu peningkatan. Dari table 6 dilihat dari dimensi Realibility, pelayanan

yang mempunyai gap paling kecil atau tingkat kepuasan terendah adalah item nomor 3 (0.40) yaitu pelayanan administrasi yang diberikan Apotek Kimia Farma 458 Mataram, sedangkan gap skornya paling tinggi atau tingkat kepuasan tertinggi adalah item nomor 1 (0.53) yaitu pemberian informasi obat, rata-rata total dari gap dimensi *Reliability* ini adalah 0.46 sehingga dalam hal ini pelayanan *Reliability* yang diberikan kurang memuaskan.

Dimensi *Responsive*

Responsive merupakan tanggapan pasien terhadap kesediaan para staf membantu pasien dan memberikan pelayanan secara tanggap. Secara rata-rata gap yang terjadi antara keyakinan dengan harapan sebesar $4.02 - 3.39 = 0.64$ termasuk dalam klasifikasi cukup baik, berarti pelaksanaan *Responsive* dalam tingkatan cukup puas. Dari tabel 6 dilihat dari dimensi *Responsive* item pelayanan yang mempunyai gap paling kecil atau tingkat kepuasan terendah adalah item nomor 4 (0.44) yaitu Penyampaian informasi yang diberikan karyawan apotek yang jelas dan mudah dimengerti. Sedangkan item yang memiliki gap paling besar atau tingkat kepuasan tertinggi adalah item nomor 1 (1.05) yaitu Kecepatan pelayanan obat. Rata rata total dari gap *Responsive* ini adalah 0.64, sehingga pelayanan pada dimensi ini dikategorikan cukup memuaskan.

Dimensi *Assurance*

Assurance merupakan tanggapan pasien terhadap kapabilitas pengetahuan petugas kesehatan yang ada sehingga dapat merasa yakin dalam berobat (Husein, 2003). Secara rata-rata gap yang terjadi antara keyakinan dengan harapan sebesar $4.48 - 3.80 = 0.68$ termasuk dalam klasifikasi baik, berarti pelaksanaan *Assurance* dalam tingkatan puas. Dari tabel 6 pada dimensi *Assurance* item yang mempunyai gap paling kecil atau tingkat kepuasan terendah adalah item nomor 1 (0.47) yaitu Biaya yang ditarik sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan gap yang besar atau tingkat kepuasan tertinggi pada item nomor 4 (0.88) Pemberian jaminan kesalahan yang dilakukan oleh karyawan apotek Kimia Farma 458 Mataram. Rata-rata total gap dari dimensi ini adalah 0.68, sehingga pelayanan pada dimensi ini dikategorikan puas.

Dimensi *Empathy*

Dimensi *Empathy* merupakan tanggapan pasien terhadap perhatian secara fenomenal yang diberikan oleh petugas kesehatan yang ada (Lupiyoadi, 2001). Secara rata-rata gap yang terjadi antara keyakinan dengan harapan sebesar $4.19 - 3.76 = 0.43$ termasuk dalam klasifikasi kurang, berarti pelaksanaan *Empathy* dalam tingkatan kurang memuaskan. Dari table 6 pada dimensi *Empathy* item yang mempunyai gap paling kecil atau tingkat kepuasan terendah adalah item nomor 4 (0.37) yaitu waktu yang diberikan untuk menunggu resep dikerjakan. Sedangkan gap yang besar atau tingkat kepuasaan tertinggi adalah item nomor 1 (0.49) yaitu kemudahan pelayanan yang diberikan apotek Kimia Farma 458 Mataram. Rata-rata total gap dari dimensi ini adalah 0.43, sehingga gap ini dikategorikan kurang memuaskan.

Dimensi *Tangible*

Tangible merupakan tanggapan pasien terhadap fasilitas fisik yang ada seperti peralatan, perlengkapan dan fasilitas kesehatan (Tjiptono, 2004). Secara rata-rata gap yang terjadi antara

keyakinan dengan harapan sebesar $4.06 - 3.61 = 0.43$ termasuk dalam klasifikasi kurang, berarti pelayanan *Tangible* masih dalam tingkatan biasa saja. Dari tabel 6 pada dimensi *Tangible* item yang mempunyai gap paling kecil atau tingkat kepuasan terendah adalah item nomor 3 (0.31) yaitu kemurahan harga obat. Sedangkan gap yang paling besar atau tingkat kepuasan tertinggi pada item nomor 1 (0,55) yaitu kenyamanan ruangan dengan ketersediaan AC. Rata-rata total gap dari dimensi ini adalah 0.43, sehingga dikategorikan kurang memuaskan bagi pasien.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis data, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Rata-rata total dari gap dimensi *Reliability* yang diberikan adalah 0.46 sehingga dalam hal ini pelayanan *Reliability* yang diberikan masih kurang memuaskan pasien.
2. Rata-rata total dari gap dimensi *Responsive* adalah 0.64 sehingga pelayanan pada dimensi ini dikategorikan cukup memuaskan
3. Rata-rata total gap dari dimensi *Assurance* adalah 0.68 sehingga pelayanan pada dimensi dikategorikan memuaskan.
4. Rata-rata total gap dari dimensi *Empathy* adalah 0.43 sehingga gap ini dikategorikan kurang memuaskan pasien
5. Rata-rata total gap dari dimensi *Tangible* adalah 0.43 sehingga dikategorikan kurang memuaskan.
6. Rata-rata total gap dari semua dimensi adalah 0.53 sehingga dalam kriteria penilaian CSI termasuk dalam kriteria cukup puas.

Daftar Pustaka

- Departemen Kesehatan RI, 2004. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Depkes RI. Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Depkes RI. Jakarta.
- Husein, Umar. 2003. *Riset pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta Business Research Centre (JBRC). Jakarta.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Kaihatu, Thomas Stefanus. 2008. *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol.10. 1, Maret 2008: 66-83.
- Kotler, Philip dan Amstrong. Garry. 1997. *Principles of Marketing*. Seventh edition. Prentice Hall.

- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandi. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.