



PENGARUH KUALITAS KEFARMASIAN TERHADAP PELAYANAN DI APOTEK RSIA ANANDA TRIFA KOTA PAREPARE

*The Influence Of Pharmaceutical Quality On Services
At Rsia Ananda Trifa Pharmacy
Parepare City*

Washliaty Sirajuddin^{1*}, Syahrul Mubarak², Ishak Kenre³, Rahmawati⁴

^{1*} Sarjana Farmasi, Fakultas Teknologi Kesehatan & Sains, ITKeS Muhammadiyah Sidrap.

² Diploma Tiga Farmasi, Fakultas Teknologi Kesehatan & Sains, ITKeS Muhammadiyah Sidrap.

Email Correspondention: washliaty.sirajuddin86@gmail.com

ABSTRAK

Apotek RSIA Ananda Trifa memiliki 1 Apoteker dan 3 Tenaga teknis kefarmasian, Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayan kefarmasian di Apotek RSIA Ananda Trifa kota parepare, Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantatif , lokasi penelitian ini dilakukan di Apotek RSIA Ananda Trifa kota parepare waktu penelitian bulan 20 Juli s/d 19 Agustus 2019 jumlah sampel sebanyak 100 Responden pengambilan sampel dengan menggunakan teknik Purposive Sampling, instrument penelitian berupa kuensioner dengan menggunakan cara manual, Hasil peneletian menunjukkan bahwa tingkat kehandalan memiliki 100 responden sebanyak 71,43 % yang termasuk dalam kategori puas, jaminan memiliki 100 responden sebanyak 72,00 % yang termasuk dal kategori puas, empathy memiliki 100 responden sebanyak 61,08% yang termasuk dalam kategori puas, kepuasan memiliki 100 responden sebanyak 62,39 % yang termasuk dalam kategori puas.

Kata kunci: pelayanan kefarmasian, RSIA Ananda Trifa, Apotek

ABSTRACT

Ananda Trifa Hospital Pharmacy has 1 Pharmacists and 3 pharmacy technical staff. The purpose of this research is to find out the quality of pharmacy service in Ananda Trifa Hospital Pharmacy in parepare city. The type of research used is quantitative research, research used in Ananda Trifa Pharmacy Hospital 20 months research July to 19 August 2019 total of 100 respondents Respondents took samples using Purposive Sampling technique, the research instrument consisted of questionnaires using the method of selling, the results of this study support 100% of respondents amounted to 71.43% which is included in the satisfied category, Guarantee have 100 respondents as much as 72.00% including the category dal satisfied, empathy has 100 respondents as much as 61.08% included in the satisfied category, satisfaction has 100 respondents amounted to 62.39% included in the satisfied category.

Key words: pharmaceutical services, RSIA Ananda Trifa, Pharmacy

PENDAHULUAN

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 35 tahun 2014, apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker. praktik kefarmasian tersebut adalah pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan, dan pendistribusian atau penyalur obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan tradisional (Republik Indonesia, 2014).

Pelayanan pada dasarnya dapat dikatakan sebagai suatu tindakan dan perlakuan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterimanya atau dirasakan (Wahyono D, Sampurno, 2013).

Menurut Syamsuni (2010) Apoteker dalam menjalankan tanggung jawabnya melaksanakan pekerjaan kefarmasian dibantu oleh tenaga teknis kefarmasian. Sehingga dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian selalu ada koordinasi atau kerjasama antara keduanya. Persepsi konsumen yang tidak benar terhadap pelayanan instalasi farmasi akan merugikan. Instalasi farmasi apabila dilihat dari segi bisnis.

Mutu pelayanan farmasi adalah pelayanan farmasi yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan kepuasan pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat, serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar pelayanan profesi yang ditetapkan serta sesuai dengan kode etik profesi farmasi (Kemenkes, 2014).

Pelayanan kesehatan masyarakat secara merata merupakan tanggung jawab pemerintah, swasta, dan

masyarakat. Menghadapi era persaingan yang ketat hal utama yang perlu diperhatikan di apotek dari 24 apotek yang berada di kota Parepare adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing mempertahankan pasar yang sudah ada. Untuk itu apotek harus mampu mempertahankan kualitasnya dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien sehingga konsumen merasa puas (Kurniasih, 2012). Melihat latar belakang diatas, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang pengaruh kualitas kefarmasian terhadap kepuasan, kepercayaan dan loyalitas di Apotek RSIA Ananda Trifa dengan jumlah kunjungan 100 orang.

METODE

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif ini dilakukan terhadap sekumpulan objek yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian di apotek Ananda Trifa Kota Parepare.

Penarikan sampel diambil dengan menggunakan teknik Purposive Sampling berdasarkan kriteria :

- Berumur 18 tahun ke atas
- Pernah berobat di apotek Rsia ananda Trifa minimal 2 kali
- Bisa berkomunikasi
- Bersedia mengisi kuesioner

Sampel dihitung berdasarkan rumus slovin, C, G., 2012 dalam Prastyo, B., 2013) dengan nilai kritis sebesar 10%

Rumus slovin :

$$n = \frac{(n)}{(1+N(d))^2}$$

dimana n = Besaran sampel

N = Besaran populasi

d = Nilai kritis batas ketelitian) yang diinginkan

$$n = \frac{3500}{(1+3500(0,1))^2} \\ = 97,22 = > 100$$

Pengolahan data dan analisa data menggunakan CSI yang diperoleh

ditabulasi dalam bentuk skor, dihitung total skor untuk pertanyaan dari setiap subvariabel lalu dipersentasekan. Scoring untuk setiap jawaban dari kuesioner di olah berdasarkan skala liker

Skor untuk jawaban sangat puas= 4

Skor untuk jawaban puas= 3

Skor untuk jawaban kurang puas= 2

Skor untuk jawaban tidak puas= 1

Presentase skor = $(\text{jumlah skor rata-rata})/(\text{skor ideal}) \times 100\%$

Skor rata-rata = $(\text{nilai skor responden})/(\text{jumlah butir soal})$

Skor ideal = $\text{jumlah responden} \times 4$

HASIL

Table 1. Hasil analisis kualitas pelayanan kefarmasian

Dimensi	Rata-rata Nilai kepuasan	Kategori
Kehandalan	71,43 %	Puas
Ketanggapan	72,00 %	Puas
Jaminan	61,08 %	Puas
Empathy	69,94 %	Puas
kualitas pelayanan kefarmasian	62,39 %	Puas

PEMBAHASAN

N

Dari tabel di atas dapat dilihat dari 100 responden, ini meliputi petugas memberikan informasi tentang nama obat, Petugas memberi informasi tentang dosis obat, petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat, Adanya informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa, petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat, pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang bisa dimengerti pasien, petugas memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat. Rata-rata Hasil analisis kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi kehandalan terhadap kepuasan konsumen di Apotek Ananda Trifa Kota Parepare adalah 71,43 % yang termasuk dalam kategori puas.

Rata-rata Hasil analisis kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi ketanggapan terhadap kepuasan konsumen di Apotek Ananda Trifa Kota Parepare

adalah 72,00 % yang termasuk dalam kategori puas.

Rata-rata Hasil analisis kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi Jaminan terhadap kepuasan konsumen di Apotek Ananda Trifa Kota Parepare adalah 61,08 % yang termasuk dalam kategori puas.

Rata-rata Hasil analisis kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi empathy terhadap kepuasan konsumen di Apotek Ananda Trifa Kota Parepare adalah 69,94 % yang termasuk dalam kategori puas.

Rata-rata kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan konsumen di Apotek Ananda Trifa Kota Parepare adalah 62,39% yang termasuk dalam kategori puas.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan:

1. Kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi kehandalan

terhadap kepuasan konsumen di Apotek Ananda Trifa Kota Parepare adalah 71,43 %, termasuk dalam kategori puas.

2. kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi ketanggapan
4. kepuasan konsumen di Apotek Ananda Trifa Kota Parepare adalah 61,08 %,

14

termasuk dalam kategori puas.

6. kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi empathy terhadap kepuasan konsumen di Apotek Ananda

terhadap kepuasan konsumen di Apotek Ananda Trifa Kota Parepare adalah 72,00 %, termasuk dalam kategori puas.

3. kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi jaminan terhadap Trifa Kota Parepare adalah 69,94 %, termasuk dalam kategori puas.
7. kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan konsumen di Apotek Ananda Trifa Kota Parepare adalah 62,39% yang termasuk dalam kategori puas.

Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2012

DAFTAR RUJUKAN

Baroroh F. 2014. Evaluasi kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kota Yogyakarta. *Pharmacia* 4 (2): 135–141

Hariato NK, Sudiby S, 2013. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta, *Majalah Ilmu Kefarmasian*,

Hendra stevani, dkk, 2016. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. *Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Makassar. Yamasi*.

Ihsan S, Rezky R, Akib NI. 2014. Evaluasi mutu pelayanan di apotek komunitas kota kendari berdasarkan standar pelayanan kefarmasian. *Jurnal Farmasi dan Ilmu Kefarmasian Indonesia* 1 (2): 30–35.

Kurniasih, Retno. Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Apotek Instalasi Farmasi RS. APemalang Jawa Tengah. Surakarta: Alfianasari, J., 2010, Pengaruh Komunikasi Pemasaran, *Jurnal Capacity STIE AMKOP, Makasar. Departemen Kesehatan RI, Keputusan Menteri Kesehatan RI No.1207/SK/X/2009 Tentang Pelayanan*

Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. Jakarta: Departemen Kesehatan, 2014.

Stantondan T. Hani Handoko. (2013). *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : BPFE.

Wahyono D, Sampurno. 2013. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Di Apotek. Depok : *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi* 3 (1): 24–29

ISFI. 2010. *Informasi Spesialite Obat Indonesia*, Jakarta

Susyanty, A. L. dan Hayanti, S. 2011. Prioritas Pasien Akan Kebutuhan Pelayanan Informasi Obat di Apotek Jakarta. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*. Vol. 10, No. 2

Prihastono, E. 2012. Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis web. Semarang : Fakultas Teknologi Informasi Universitas Stikubank Semarang