

Evaluasi Mutu Pelayanan Apotek Dalam Pelayanan Kefarmasian Apotek Riyad di Surakarta Periode Desember 2022

Evaluation of The Quality of Pharmacy Services in Pharmaceutical Services at Riyad Pharmacy Surakarta Period December 2022

Yuli Safitri¹, Truly Dian Anggraini²
^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional
yulisafitri2912@gmail.com¹, trulydian@stikesnas.ac.id²

DOI: <https://doi.org/10.55181/ijms.v11i1.442>

Abstract: According to the Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia Number 73 of 2016, the quality of pharmaceutical services in pharmacies can be guaranteed through the use of pharmaceutical service standards. Quality pharmaceutical services have an influence as far as customers are satisfied and there are no complaints about the services provided at the pharmacy. Problems that emerged at the Riyad Pharmacy during January to September 2022 included the lack of friendliness of pharmacy staff in serving visitors, prescription drug service taking a long time and limited drug stock. Using the Community Satisfaction Index (IKM) questionnaire, this research aims to measure satisfaction with pharmacy services from the aspects of responsiveness, reliability, assurance, empathy, and concrete evidence of the quality of pharmaceutical services at the Riyad Surakarta Pharmacy. The quality of pharmaceutical services offered by Apotek Riyad Surakarta was evaluated and the results were described using descriptive research methods. Purposive sampling was used to select 210 pharmaceutical service users for this study. The Community Satisfaction Index (IKM) score at Riyad Surakarta Pharmacy is 78 with service quality B including good service performance, according to a study of pharmaceutical service quality.

Keywords: service quality, pharmaceutical services, pharmacy

Abstrak: Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016, mutu pelayanan kefarmasian di apotek dapat terjamin melalui penggunaan standar pelayanan kefarmasian. Layanan farmasi yang berkualitas memiliki pengaruh sejauh pelanggan puas dan tidak adanya keluhan terhadap pelayanan yang diberikan di apotek. Permasalahan yang muncul di Apotek Riyad selama bulan Januari hingga September 2022 diantaranya kurang ramahnya petugas apotek dalam melayani pengunjung, pelayanan obat dengan resep yang membutuhkan waktu lama serta stok obat terbatas. Menggunakan kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pelayanan apotek dilihat dari aspek ketanggapan, keandalan, jaminan, empati, dan bukti nyata kualitas pelayanan farmasi di Apotek Riyad Surakarta. Kualitas pelayanan kefarmasian yang ditawarkan oleh Apotek Riyad Surakarta dievaluasi dan hasilnya dideskripsikan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif. Purposive sampling digunakan untuk memilih 210 pengguna layanan farmasi untuk penelitian ini. Skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Apotek Riyad Surakarta adalah 78 dengan kualitas pelayanan B termasuk kinerja pelayanan baik, menurut kajian kualitas pelayanan kefarmasian.

Kata Kunci: Mutu pelayanan, pelayanan kefarmasian, apotek

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan medis yang berkontribusi terhadap pembangunan kesehatan yang bermutu tinggi, dimana yang berperan dalam pelayanan ini adalah apoteker yang mempunyai tanggung jawab dan menciptakan pelayanan kefarmasian yang berkualitas. Layanan yang berfokus pada proses penggunaan obat dan bertujuan untuk menjamin penggunaan obat yang aman, efektif dan tepat melalui penerapan ilmu pengetahuan dan kinerja tanggung jawab perawatan pasien dianggap berkualitas tinggi (Novaryatiin *et al.*, 2018).

Mutu pelayanan kefarmasian harus dikaji terlebih dahulu sebelum dapat dijamin

kesesuaiannya dengan standar kefarmasian, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016. Kepuasan pasien sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pelanggan (Yulia *et al.*, 2016). Penilaian terhadap standar pelayanan kefarmasian dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat dari praktik obat yang tidak aman. Proses, hasil, dan efisiensi yang terstandar semua berkontribusi pada "kualitas layanan" (Kemenkes RI, 2016). Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan tingkat kepuasan kepada konsumen atau pelanggan (Baroroh, 2014).

Kepuasan pasien setelah mengunjungi apotek dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang mereka dapatkan. Kepuasan layanan obat mengacu pada seberapa puas pasien dengan layanan farmasi yang disediakan oleh apotek, baik menggunakan resep atau tidak menggunakan resep. Kepuasan pasien adalah prioritas utama saat memberikan pelayanan obat (Dianita and Latifah, 2017).

Kepuasan pasien dan kualitas perawatan medis terkait erat, kepuasan merupakan komponen penting dari perawatan kesehatan. Evaluasi mutu pelayanan kefarmasian dapat dilakukan dengan melakukan survai kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh dimensi kepuasan yang merupakan faktor pokok yang menentukan kepuasan pasien, antara lain dimensi berikut adalah ketanggapan (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*).

Hasil penelitian Dianita and Latifah (2017) Pasien sering menyatakan ketidakpuasannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh Apotik Kelurahan Mertoyudan Kabupaten Magelang karena dua hal, yaitu petugas tidak memakai seragam atau tanda pengenal, atau memberikan informasi lain dari resep obat yang dibeli pasien. Hasil penelitian Iqbal and Nurhayatina (2021) Pasien di Apotek Riza Farma Indramayu menyatakan ketidakpuasannya terhadap pelayanan kefarmasian terkait infrastruktur apotek. Apotek itu jauh dari tempat praktek dokter, dan seringkali ada antara 80 dan 100 pasien yang datang setiap hari.

Terkait evaluasi mutu pelayanan yang akan dilakukan di Apotek Riyad Surakarta, maka peneliti melakukan wawancara yang dengan apoteker penanggung jawab Apotek Riyad Surakarta terdapat keluhan, kritik dan saran yang masuk dari pasien tentang kelengkapan obat, kecepatan pelayanan resep dan pelayanan petugas apotek yang kurang ramah. Berdasarkan hasil wawancara, peneliti tertarik untuk mengkaji Apotek Riyad Surakarta karena bertujuan untuk mengevaluasi mutu pelayanan kefarmasian dalam pelayanan kefarmasian dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 tahun 2004.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif. Penelitian dilakukan di Apotek Riyad Surakarta pada bulan Desember 2022 dengan menggunakan pendekatan *purposive sampling*. Sampel yang menjadi responden penelitian merupakan sampel memenuhi persyaratan

kriteria sampel yang telah ditetapkan sebelumnya. Besar sampel penelitian ini dipilih untuk memastikan bahwa indeks diisi dengan benar sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004: yaitu jumlah unsur ditambah satu kemudian hasilnya dikalikan dengan angka sepuluh, sehingga diperoleh minimal sampel sebanyak 210 responden. Data dikumpulkan dengan mengisi kuesioner. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner berisi 20 pernyataan. Kuesioner memuat 5 dimensi kepuasan yang telah lulus penilaian uji validitas dan uji reliabilitas. Di setiap unsur pernyataan kuesioner yang diisi responden diberi nilai pada skala 1 sampai 4, dengan 4 mewakili "sangat baik", 3 mewakili "baik", 2 mewakili "tidak baik", dan 1 mewakili "tidak baik". Teknik pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan untuk analisis data guna mengukur mutu pelayanan kefarmasian dalam pelayanan kefarmasian, sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004. Memanfaatkan "nilai rata-rata tertimbang" dari setiap unsur pelayanan, ditentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Menurut temuan penelitian, responden memiliki karakteristik seperti yang terlihat di tabel 1.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Metode pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) telah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004. Nilai IKM didasarkan pada nilai rata-rata tertimbang untuk setiap unsur pelayanan. Rumus berikut menetapkan bobot yang sama untuk masing-masing dari 20 pernyataan layanan yang diajukan untuk menentukan indeks layanan:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{1}{20} \\ = 0,05$$

$$\text{IKM} = \frac{13.120}{210} \times 0,05 = 3,12$$

Untuk mempermudah membaca penilaian IKM yang berkisar antara 25 hingga 100, maka temuan evaluasi di atas diubah menjadi nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

$$3,12 \times 25 = 78$$

Setelah dilakukan konversi, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan skor 78, dengan

kualitas pelayanan B menunjukkan operasional unit pelayanan baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

Tabel 2 dan 3 menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk setiap unsur layanan:

Nilai pembelian unit layanan IKM ditentukan dengan metode nilai rata-rata tertimbang dalam perhitungan berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Kelompok	Frekuensi	Presentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	114	54,28 %
		Perempuan	96	45,72%
		Jumlah	210	100 %
		<hr/>		
2.	Umur	17-25	60	28,5%
		26-35	55	26,2 %
		36-45	46	23,3%
		46-55	33	15,7 %
		56-65	16	6,3 %
		Jumlah	210	100 %
3	Pendidikan	Tidak Tamat SD	5	2,38%
		SD	10	4,76 %
		SMP	30	14,28 %
		SMA/SMK	92	45,23 %
		Perguruan Tinggi	73	35,73 %
		Jumlah	210	100 %
4	Pekerjaan	Pegawai Swasta	66	31,43 %
		PNS	10	4,76 %
		IRT	35	16,96 %
		Mahasiswa/i	30	14,47 %
		Lain-lain	68	32,38%
		Jumlah	210	100%

Tabel 2. Hasil Data Penelitian Aspek Ketanggapan dan Keandalan

No	Pernyataan	Skor				Rata-rata	Kategori
		1	2	3	4		
Ketanggapan							
1	Kecepatan petugas apotek dalam melakukan pelayanan resep dan tanpa resep	7	24	129	50	3,05	B
2	Tanggap dalam menangani keluhan pengunjung apotek	0	15	131	64	3,23	B
3	Petugas apotek menjalin komunikasi yang baik dengan pengunjung apotek	0	19	131	60	3,19	B
4	Memberikan informasi yang jelas mengenai obat	0	14	121	75	3,29	A
Keandalan							
1	Memberikan informasi kegunaan obat dengan benar	1	15	127	67	3,23	B
2	Memberikan informasi kepada pengunjung apotek cara pemakaian obat dan penyimpanan obat	3	17	122	68	3,21	B
3	Menginformasikan kepada pengunjung mengenai efek samping obat	9	44	106	51	2,94	B
4	Pembuatan etiket dan label dengan jelas dan benar	4	24	128	54	3,1	B

Tabel 3. Hasil Data Penelitian Aspek Jaminan, Empati dan Bukti Nyata

No	Pernyataan	Skor				Rata-rata	Kategori
		1	2	3	4		
Jaminan							
1	Konfirmasi ulang kepada pengunjung apotek untuk penjelasan yang diberikan petugas apotek sudah jelas atau belum jelas	16	50	104	40	2,77	B
2	Memastikan obat yang diberikan ke pengunjung apotek sudah benar	1	8	135	66	3,26	A
3	Harga yang ditetapkan apotek lebih murah / terjangkau	2	21	134	53	3,13	B
4	Memperhatikan kualitas obat yang diberikan kepada pengunjung apotek	0	9	124	77	3,32	A
Empati							
1	Peduli terhadap keluhan pengunjung apotek	1	20	127	62	3,19	B
2	Petugas apotek bersikap ramah	4	20	132	54	3,12	B
3	Petugas apotek menggunakan bahasa yang mudah dipahami	0	12	131	67	3,26	A
4	Petugas memberikan perhatian kepada pengunjung apotek yang datang ke Apotek Riyad Surakarta	2	19	128	61	3,18	B
Bukti Nyata							
1	Fasilitas ruang tunggu yang nyaman	25	78	83	24	2,50	C
2	Kelengkapan obat yang tersedia di Apotek Riyad Surakarta	5	41	118	46	2,97	B
3	Etiket dan label yang dipasang pada kemasan obat dengan rapi	3	22	127	58	3,14	B
4	Petugas apotek berpakaian rapi dan bersih, ramah kepada pengunjung apotek	2	14	115	79	3,29	A

PEMBAHASAN

Hasil penelitian seperti yang tercantum pada tabel 1 menunjukkan pengunjung terbanyak yang datang ke Apotek Riyad Surakarta adalah jenis kelamin laki-laki dengan jumlah 114 responden (54,28%). Pengunjung Apotek Riyad Surakarta pada karakteristik berdasarkan umur jumlah responden terbanyak pada umur 17-25 tahun dengan jumlah 60 responden (28,5%). Responden yang memperoleh hanya 16 orang yang menjawab survei antara usia 56 dan 65 (hanya 6,3% dari total). Hasil dari penelitian karakteristik berdasarkan pendidikan responden yang datang ke Apotek Riyad Surakarta menunjukkan terbanyak adalah SMA/SMK dengan jumlah 92 responden (43,8%). Responden yang memperoleh jumlah responden paling sedikit pada pendidikan tidak tamat SD dengan jumlah 5 responden (2,38%). Hasil penelitian menunjukkan jumlah responden terbanyak pada pengunjung apotek dengan pekerjaan lain-lain dengan jumlah 68 responden (32,28%). Pekerjaan lain-lain

didominasi dengan responden yang bekerja sebagai wirausaha.

“Nilai rata-rata tertimbang” dari setiap unsur pelayanan digunakan untuk menghitung nilai IKM, sebagaimana yang dipersyaratkan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004, pendekatan pengolahan data IKM. Indeks kepuasan masyarakat dihasilkan menggunakan data dari 20 unsur layanan yang berbeda. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Apotek Riyad Surakarta memberikan pelayanan kelas B dengan unit kinerja yang baik.

Setelah menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk masing-masing faktor tersebut, diperoleh rata-rata tertimbang dari setiap unsur pelayanan. Tinjauan terhadap kualitas pelayanan di Apotek Riyad Surakarta menemukan bahwa secara keseluruhan, pernyataan yang memperoleh mutu pelayanan C adalah ruang tunggu yang kurang nyaman. Hal ini seperti yang ditemukan pada penelitian (Ilmi, 2017) dimana salah satu hal yang

membuat pasien kurang puas adalah sarana dan prasarana yang belum memadai. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027/MENKES/SK/IX/2004, Salah satu persyaratan apotek dalam peraturan tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek adalah ruang tunggu yang nyaman (Kemenkes RI, 2016). Pernyataan tersebut kurang baik disebabkan oleh jumlah tempat duduk pada ruang tunggu yang tidak mencukupi untuk pengunjung yang menunggu pelayanan kefarmasian pada saat apotek ramai. Selain jumlah kursi yang disediakan tidak mencukupi, penyebab lain yang mempengaruhi fasilitas kenyamanan ruang tunggu di Apotek Riyad Surakarta adalah pada saat hujan air hujan masih masuk ke teras apotek dimana teras apotek merupakan tempat dijadikan ruang tunggu pasien. Air hujan masuk melalui celah atap seng yang masih berongga sehingga memungkinkan air masuk di ruang tunggu dan membuat kursi dan lantai menjadi basah tergenang air pada saat hujan turun, sehingga pada saat hujan harus lebih sering dibersihkan supaya tidak licin.

Pernyataan lain yang memiliki mutu pelayanan B namun hampir mendekati mutu pelayanan C adalah konfirmasi ulang kepada pengunjung apotek untuk penjelasan yang diberikan petugas apotek sudah jelas atau belum jelas dengan rata-rata 2,77 dan menginformasikan kepada pengunjung mengenai efek samping obat dengan rata-rata 2,94. Hal tersebut masih sering belum dilakukan oleh petugas apotek kepada pasien terutama pada saat kondisi apotek ramai. Kondisi apotek yang ramai memicu petugas apotek untuk melakukan pelayanan dengan sigap dan cepat menangani seluruh pengunjung apotek yang datang.

Kesadaran akan kemungkinan efek samping obat di antara pelanggan apotek dapat ditingkatkan dengan memberikan informasi tentang efek samping yang sering terjadi pada saat mengkonsumsi obat tertentu. Konfirmasi obat dilakukan untuk mengukur pemahaman pengunjung apotek terhadap obat yang akan dikonsumsi agar tepat dosis, cara penggunaan sediaan yang dibutuhkan pengunjung apotek.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Apotek Riyad Surakarta diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu 78 dengan kualitas pelayanan B termasuk kinerja pelayanan yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anindita, P.R., Wahyuni, K.I. and Susana, D. (2021) 'Evaluasi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X Wonoayu', *Journal of Health Care*, 2(3), pp. 1–13.
- Baroroh, F. (2014). Evaluasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Yogyakarta. *Pharmaciana*, 4(2), 135–141.
- Depkes, RI. (2004) 'Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1027/Menkes/SK/IX/2004 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek', *Depkes RI, Jakarta*, (2), pp. 1–10.
- Dianita, P.S. and Latifah, E. (2017) 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang', *Jurnal Farmasi Sains dan Praktis*, III(2), pp. 19–23.
- Ilimi, F. (2017). Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Buring Farma Kota Magelang. *Karya Tulis Ilmiah*. Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang
- Iqbal, M. and Nurhayatina, R. (2021) 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Reza Farma Lohbener Indramayu', *Jurnal Farmaku (Farmasi Muhammadiyah Kuningan)*, 6(1), pp. 12–18.
- Kemenkes RI (2016) 'Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek', (June), pp. 4–8.
- Menpan (2004) 'Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004', in *Pan*, pp. 7–8.
- Novaryatiin, S. et al. (2018) 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Dr. Murjani Sampit', *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), pp. 22–26.
- Yulia, P. R., Baga, L. M., & Djohar, S. (2016). Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek Dan Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian Yang Berlaku (Studi Kasus Di Kota Depok). *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 2(3), 312–322.