

Hubungan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Kabupaten Cirebon

Efriani L ^a, Dewi K L ^{b, 1*}, Marfuati S ^c

^{ab} Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Cirebon, Jl. Kalitanjung Timur No 14/18 A Kel/Kec. Harjamukti Kota Cirebon 45153

^c Departement Farmakologi Fakultas Kedokteran, Universitas Swadaya Gunung Jati, Jl. Terusan Pemuda, Sunyaragi Kec. Kesambi Kota Cirebon 45132

¹ lolakemaladewi04@gmail.com *

*korespondensi penulis

Kata kunci:

Karakteristik
sosiodemografi,
Pelayanan kefarmasian,
kepuasan pelayanan

ABSTRAK

Salah satu proses penilaian kepuasan pelayanan kefarmasian dipengaruhi secara langsung oleh karakteristik individu (pasien). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan karakteristik pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek X Kabupaten Cirebon. Desain penelitian ini menggunakan metode observasional dengan pendekatan cross sectional. Pengumpulan data menggunakan kuisioner yang disebarakan kepada 109 responden dan di analisis dengan uji chi square. Data yang didapat dianalisis menggunakan SPSS 25. Hasil analisis statistik karakteristik pasien menunjukkan mayoritas usia 17-25 (39%), jenis kelamin mayoritas perempuan (52%), Pendidikan mayoritas SMA/SMK (57%), Pekerjaan mayoritas lain-lain yang terdiri dari buruh dan petani (25%). Hasil analisis observasi tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian mayoritas responden menyatakan sangat puas sebanyak 64 responden (59%). Hasil analisis korelasi menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan dipengaruhi oleh usia pasien ($P < 0,05$), dan penilaian kepuasan pelayanan kefarmasian tidak dipengaruhi oleh jenis kelamin, Pendidikan dan pekerjaan ($P > 0,05$). Kesimpulan yang bisa diambil ialah terdapat hubungan karakteristik responden terhadap kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek X Kabupaten Cirebon.

Key word:

Patient Characteristics,
Pharmaceutical Services,
Service Satisfaction

ABSTRACT

One of the pharmaceutical service satisfaction assessment processes is directly influenced by individual characteristics (patients). The purpose of this study was to determine the relationship between the characteristics of pharmaceutical services at pharmacy X Cirebon district. The design of this study used an observational method with a cross sectional approach. Collecting data using a questionnaire distributed to 109 respondents and analyzed by chi square test. The data obtained were analyzed using SPSS 25. The results of the statistical analysis of patient characteristics showed that the majority were aged 17-25 (39%), majority gender was female (52%), the majority education was SMA/SMK (57%), the majority were other occupations consisting of laborers and farmers (25%). The results of the observational analysis of the level of satisfaction of pharmaceutical services, the majority of respondents stated that they were very satisfied as many as 64 respondents (59%). The results of the correlation analysis showed that service satisfaction was influenced by the patient's age ($P < 0.05$), and the assessment of pharmaceutical service satisfaction was not influenced by gender, education and occupation ($P > 0.05$). The conclusion that can be drawn is that there is a relationship between respondent characteristics and satisfaction with pharmaceutical services at Apotek X, Cirebon Regency.

Pendahuluan

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 47 (2016), terdapat berbagai jenis fasilitas kesehatan yang biasa ditemui oleh masyarakat, termasuk apotek (Permenkes, 2016). Apotek merupakan salah satu sarana penyelenggaraan usaha kefarmasian dan pendistribusian obat untuk kepada masyarakat (Permenkes, 2017).

Saat ini, arah pelayanan kefarmasian bergeser dari pelayanan kefarmasian (drug oriented) ke pelayanan pasien (patient oriented), yaitu pelayanan kefarmasian meningkatkan kualitas hidup pasien. (Sinala et al, 2018).

Penetapan standar kefarmasian yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien. Menurut (Windiana, 2020), kepuasan adalah ukuran emosi pasien yang diperoleh dari melakukan pelayanan kesehatan setelah membandingkan apa yang dirasakan pasien. Pasien merasa puas apabila kinerja pelayanan medis yang diterimanya memenuhi atau melebihi harapannya.

Terdapat 5 (lima) faktor yang menyatakan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan; ini adalah keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, penampilan (nyata).

Mengkaji reaksi konsumen terhadap kualitas pelayanan kefarmasian yang diterima konsumen, mempertimbangkan kebutuhan dan harapan konsumen terhadap pelayanan, meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan kondisi kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan; Penting untuk menilai kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian. Masa depan pelayanan kefarmasian (Utami dan Cholisoh, 2017).

Proses pengambilan keputusan untuk memperoleh manfaat dari berbagai pelayanan kesehatan dipengaruhi secara langsung oleh karakteristik individu (pasien), faktor psikologis, atau secara tidak langsung oleh faktor sosial dan budaya. Dengan kata lain, perilaku konsumen merupakan factor yang mempengaruhi penggunaan dan pengungkapan konsumen terhadap pelayanan kesehatan.

Karakteristik pasien merupakan karakteristik yang dibutuhkan setiap pasien untuk membedakannya dengan pasien lain

yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, pendapatan dan status ekonomi, serta sumber biaya pengobatan (Utami, 2022). Oleh karena itu penulis akan melakukan penelitian dengan mengamati pasien yang datang ke Apotek X Kabupaten Cirebon.

Metode

Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian observasional dengan pendekatan cross sectional.

Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Apotek X Kabupaten Cirebon. Dalam jangka waktu penelitian ini selama bulan Desember 2021 – Agustus 2022.

Populasi dan Sampel

Populasi pada saat penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat ke Apotek X Kabupaten Cirebon untuk membeli obat. Meskipun sampel penelitian merupakan bagian dari profil populasi, berdasarkan sampel target hingga 109 peserta yang memenuhi kriteria inklusi. Kriteria inklusi untuk penelitian ini adalah pasien produktif (17-64), pasien yang datang ke Apotek X Kabupaten Cirebon, pasien atau keluarga pasien yang dapat berkomunikasi, membaca, dan menulis, Pasien atau keluarga pasien bersedia mengisi kuisiner,

Instrumen Penelitian

Alat instrument yang digunakan untuk mengambil data adalah kuesioner yang terdiri dari kuisiner karakteristik responden, informed consent dan kuisiner tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di Apotek X Kabupaten Cirebon. Instrumen penelitian telah diuji validitas dan reliabilitasnya pada responden. Kuesioner terbukti valid (r hitung $>$ r tabel 0,187) dan reliabel (Cronbach's alpha 0,799). Analisis bivariat menggunakan Chi Square. Kemudian diolah dengan program IBM SPSS 25.

Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik uji Chi Square dan analisis bivariat untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara kepuasan pasien dengan pelayanan obat di Kota Apotek X Cirebon atau tidak. Hal ini dapat digunakan untuk memperkirakan atau mengevaluasi seberapa sering untuk dipelajari, atau untuk menganalisis hasil pengamatan untuk melihat apakah ada hubungan atau perbedaan yang signifikan dalam suatu penelitian (Sugiyono,2019).

Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Hasil Distribusi karakteristik sosiodemografi

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	52	48%
Perempuan	57	52%
Total	109	100%
Usia		
Remaja akhir (17-25)	42	39%
Dewasa awal (26-35)	25	23%
Dewasa akhir (36-45)	24	22%
Lansia awal (46-55)	18	16%
Total	109	100%
Pendidikan		
Tidak TamatSD	0	0%
SD	16	15%
SMP	20	18%
SMA/SMK	62	57%
Perguruan tinggi/akademik	11	10.1%
Total	109	100%
Pekerjaan		
Mahasiswa/i	19	17%
Wiraswasta	21	19%
PNS	4	4%
Pegawai Swasta	23	21%
Ibu Rumah tangga	15	14%
Lain-lain	27	25%
total	109	100%

Berdasarkan dari tabel 1 hasil penelitian karakteristik yang di observasi di Apotek X Kabupaten terhadap pasien yang bersedia sebagai responden sebanyak 109 orang. Proporsi responden terdiri dari laki laki sebanyak 52 orang (48%) dan perempuan sebanyak 57 orang (52%). Dari hasil penelitian

ini dinyatakan jumlah responden perempuan lebih banyak dibandingkan dengan jumlah responden laki-laki.

Berdasarkan Usia pasien kategori remaja akhir (17-25) sebanyak 42 orang (39%), masa dewasa awal (26-35) sebanyak 25 orang (23%), masa dewasa akhir (36-45) sebanyak 24 orang (22%), masa lansia awal (46-55) sebanyak 18 orang (16%). Maka dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan dari 109 orang yang mendominasi adalah usia dengan kategori remaja akhir yaitu sebanyak 42 orang (39%).

Berdasarkan tingkat Pendidikan dinyatakan yang tidak tamat SD sebanyak 0 orang (0%), pendidikan SD sebanyak 16 orang (15%), pendidikan SMP sebanyak 20 orang (18%), pendidikan SMA sebanyak 62 orang (57%), dan Perguruan Tinggi sebanyak 11 orang (10.1%). Maka dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan dari 109 orang, yang mendominasi adalah tamat SMA yaitu sebanyak 62 orang (57%).

Berdasarkan hasil kategori jenis pekerjaan didapatkan kategori Mahasiswa/I sebanyak 19 orang (17%), wiraswasta sebanyak 21 orang (19%), PNS (Pegawai Negri Sipil) sebanyak 4 orang (4%), pegawai swasta sebanyak 23 orang (21%), Ibu rumah tangga sebanyak 15 orang (14%), dan pekerjaan lain-lain sebanyak 27 orang (25%). Dapat disimpulkan, hampir keseluruhan responden mempunyai pekerjaan atau bekerja, responden yang paling banyak adalah lain-lain yaitu sebanyak 27 orang (25%).

Tabel 2. Hasil analisis tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian

Keterangan	Jumlah responden	Persentase
Tidak Puas	0	0%
Kurang Puas	0	0%
Cukup Puas	1	1%
Puas	44	40%
Sangat Puas	64	59%
Total	109	100,0

Dalam penelitian ini kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian diukur dengan kuesioner tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek. Kuesioner ini adalah alat yang dirancang untuk menilai tingkat kepuasan yang diukur dalam lima dimensi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Berdasarkan hasil analisis observasional, hingga 64 peserta

(59%) merasa sangat puas. Hal ini sesuai dengan 85,81% pasien puas dengan pelayanan kefarmasian di Kabupaten Mertoyudan; Artinya pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh tenaga kefarmasian dan apotek di wilayah Kabupaten Mertoyudan berjalan dengan baik dengan proses kefarmasian dan sesuai dengan harapan pasien (Puspita dan Latifah, 2017).

Tabel 3. Hubungan karakteristik terhadap tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian

Variabel	Jumlah Responden		P
	N	%	
Jenis Kelamin			
Laki-Laki	52	48%	0.294
Perempuan	57	52%	
Usia			
Remaja Akhir	42	39%	0.000
Dewasa Awal	25	23%	
Dewasa Akhir	24	22%	
Lansia Awal	18	26%	
Pendidikan			
Tidak Tamat Sd	0	0%	0.077
Sd	16	15%	
Smp	20	18%	
Sma/Smk	62	57%	
S1/Akademi	11	10%	
Pekerjaan			
Mahasiswa/I	19	17%	0.645
Wiraswasta	21	19%	
Pns	4	4%	
Pegawai Swasta	23	21%	
Irt	15	14%	
Lain-Lain	27	25%	

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini dapat memberikan informasi antara karakteristik sosiodemografi dan kepuasan terhadap pelayanan obat. Berdasarkan hasil uji korelasi Spearman terdapat hubungan antara karakteristik kelompok umur dengan kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian ($P < 0,05$). Selain itu, hasil analisis cenderung memiliki hubungan yang positif, menunjukkan bahwa semakin tua mereka semakin puas terhadap pemberian pelayanan kefarmasian. Sedangkan hubungan antara sifat (jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan memberikan hasil yang berbeda, hasilnya tidak memiliki hubungan yang signifikan ($P > 0,05$). Hal ini menunjukkan jumlah hasil yang sama. data di atas).

Simpulan

Dari hasil data yang diperoleh maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara karakteristik pasien dengan kategori usia terhadap tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek X Kabupaten Cirebon.

Daftar Pustaka

- Hayuningsih S, Mustika, W.T. 2018. Hubungan Antara Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pasien (Aspek Tangibles) Pada Pelayanan Antenatal Care di Rumah Bersalin Citra Lestari Pabuaran Bojong gede Bogor Jawa Barat. *Public Health Symposium 3rd*. Vol 34 (5).
- Kemenkes RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. Jakarta : Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemenkes RI. (2017). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Apotek. Jakarta : Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Muhammad, D., Almasyhuri., dan Setiani, L.A., 2020. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*. Vol 4. No. 2
- Puspita, D.S., & Latifah, E. 2017. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. *Jurnal Farmasi Sains dan Praktis*. Vol III. No. 2
- Sinala, S., Salim, H., Ardila, R.N. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Puskesmas Baraka Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang. *Media Farmasi*. Vol XIV. No 1.
- Utami, T. Y. (2020). Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas

Pelayanan Rawat Jalan Di Uptd
Puskesmas Penumping Surakarta.
Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan
Informatika Kesehatan. Vol 8. No 1.

- Utami, A.S., dan Cholisoh, Z. (2017). Tingkat
Kepuasan Pasien Terhadap
Pelayanan Kefarmasian di Apotek
Kabupaten Rembang. *Pharmacon:
Jurnal Farmasi Indonesia*. Vol 14 (2).
- Windiana, M. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien
Terhadap Pelayanan Kefarmasian
Di Puskesmas Seberang Padang
Dan Puskesmas Pemancangan,
Kota Padang. Padang : Sekolah
Tinggi Farmasi Indonesia
Perintis.