

# **Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Obat terhadap Kepuasan Pasien Apotek X Kota Padang**

## **(Effect of Drug Information Service Quality Patient Satisfaction City Pharmacy X Padang)**

DELLADARI MAYEFIS<sup>1\*</sup>, AUZAL HALIM<sup>1</sup>, RIDA RAHIM<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Farmasi, Universitas Andalas, Kampus Universitas Andalas Limau Manis, Kota Padang, Sumatera Barat.

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Andalas, Kampus Universitas Andalas Limau Manis, Kota Padang, Sumatera Barat.

Diterima 20 April 2015, Disetujui 5 Agustus 2015

**Abstrak:** Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan informasi obat berdasarkan dimensi kualitas jasa yang terdiri dari variabel-variabel *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangible* (nyata) serta kepuasan pasien. Variabel-variabel tersebut digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien di Apotek X Kota Padang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden, teknik pengambilan sampel ditentukan dengan *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linier berganda dengan menggunakan uji-t, uji-F dengan taraf signifikansi  $\alpha = 5\%$ , serta uji- R<sup>2</sup> dengan program SPSS versi 17,0. Hasil dari penelitian menunjukkan kualitas pelayanan informasi obat dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Apotek X Kota Padang sebesar 16,7% (F-hitung = 3,771, p=0,004). Dimensi yang paling memuaskan pasien adalah dimensi yang mempunyai gap paling kecil, yaitu dimensi *emphaty* (-0.90).

**Kata kunci:** Kepuasan pasien, kualitas pelayanan informasi obat, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

**Abstract:** This study was aimed to analyze the influence of the drug information service quality based on the dimensions of service quality that consists of variables: reliability (reliability), responsiveness (quick response), assurance (security), empathy (empathy) and tangible (real) as well as patient satisfaction. These variables are used to analyze the impact of service quality drug information on patient satisfaction in the Pharmacy X Padang. The sample used in this study was 100 respondents, the sampling technique was determined by purposive sampling. The analytical method used was multiple linear regression method using t-test, F-test with a significance level  $\alpha = 5\%$ , as well as test-R<sup>2</sup>, using the SPSS program version 17.0. Results of the study showed the drug information service quality dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible together have a significant effect on Pharmacy X Padang's patient satisfaction by 16.7% (F-test = 3.771, p = 0.004), The most satisfying dimension for patients is the dimension that has the smallest gap, which is emphaty dimension (-0.90).

**Keywords:** patient satisfaction, quality of drug information services, reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible.

---

\* Penulis korespondensi, Hp. 081266820689  
Email : delladarimayefis89@yahoo.co.id

## PENDAHULUAN

PELAYANAN apotek saat ini telah berubah orientasi dari *drug oriented* menjadi *patient oriented* dengan berasaskan *pharmaceutical care*. Kegiatan pelayanan farmasi yang awalnya hanya berfokus pada pengelolaan obat diubah menjadi pelayanan menyeluruh yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien<sup>(1)</sup>.

Salah satu kegiatan pelayanan kefarmasian yang mengacu pada konsep *pharmaceutical care* secara nyata dapat dilihat dari kualitas pelayanan informasi obat di apotek<sup>(2)</sup>. Obat merupakan produk khusus yang memerlukan keamanan yang tinggi bagi pemakainya, sehingga pasien sebagai pengguna obat sangat perlu dibekali informasi yang memadai tentang obat yang dikonsumsinya<sup>(3)</sup>. Selain itu, bagi apoteker, pelayanan informasi obat dapat digunakan untuk mengidentifikasi, memecahkan, dan mencegah terjadinya masalah yang berhubungan dengan obat (*drug related problems*) sehingga tujuan terapi yaitu kesembuhan pasien dapat tercapai<sup>(4)</sup>.

Pelayanan informasi obat yang ada saat ini masih berupa cara dan aturan pakai obat<sup>(5,6)</sup>. Selain itu, tingkat kepuasan terendah pada pelayanan kefarmasian di apotek adalah atribut pemberian informasi saat obat diserahkan ke pasien<sup>(7)</sup>. Apoteker bertanggung jawab dalam pelayanan informasi obat belum melaksanakannya dengan baik<sup>(2)</sup>.

Dalam pelayanan informasi obat ini, peran apoteker sangatlah penting. Bila peran dan tanggung jawab ini dijalankan dengan benar, akan membentuk suatu penilaian di mata masyarakat. Salah satu bentuk penilaian tersebut dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien yang dapat dijadikan sebagai indikator dalam evaluasi mutu pelayanan, khususnya pelayanan informasi obat<sup>(3,8)</sup>.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien di apotek X kota Padang dan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan informasi obat yang sudah ada di apotek X kota Padang sudah memenuhi harapan pasien atau belum.

## BAHAN DAN METODE

**Waktu dan Tempat Penelitian.** Penelitian ini dilaksanakan selama lebih kurang tiga bulan dari bulan Oktober s.d. Desember 2012 di Apotek X, Kota Padang.

**Metode.** Sifat penelitian ini adalah *cross sectional* yang bertujuan menjelaskan suatu keadaan yang berlangsung pada saat penelitian dilakukan.

**Penetapan Populasi dan Sampel.** Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang datang berobat di Apotek X, Kota Padang. Sampel diambil

secara acak sistematis digunakan teknik sampling nonprobabilitas dengan cara *purposive sampling*.

Untuk menentukan sampel yang akan dipilih ditentukan kriteria inklusi bagi pasien, yaitu: pasien bersedia dijadikan sampel, sudah pernah datang ke apotek sebelumnya minimal satu kali, pasien berumur diatas 17 tahun. Kemudian digunakan rumus sampel minimal untuk menentukan jumlah pasien<sup>(9)</sup>:

$$n = \frac{Z^2 \cdot 1 - \alpha / 2 \cdot p \cdot (1-p)}{d^2}$$

Keterangan:

- n = jumlah sampel minimal
- Z 1- $\alpha$  / 2 = derajat kemaknaan
- p = proporsi pasien
- d = tingkat presisi / deviasi

Dengan menetapkan Z = 1,96; p = 0,5 dan d = 0,1 didapat jumlah sampel minimal sebanyak 96 orang dan dibulatkan menjadi 100 responden.

**Variabel Penelitian.** Variabel bebas (X) adalah kualitas pelayanan informasi obat yang terdiri dari 5 dimensi mutu (*servqual*) yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) dan *tangibles* (bukti nyata). Variabel terikat (Y) adalah kepuasan pasien Apotek X di Kota Padang.

**Analisis Data.** Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *gap* dan analisis regresi berganda (*multiple regression analysis*). Analisis *gap* adalah nilai kesenjangan yang terjadi antara persepsi pasien dengan harapan pasien terhadap kinerja pelayanan informasi obat yang ada. *Gap* (kesenjangan) = rata-rata persepsi – rata-rata harapan.

Analisis regresi berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Persamaan model analisis regresi berganda dalam penelitian ini dirumuskan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan:

- Y = kepuasan pasien
- X<sub>1</sub> = kehandalan (*reliability*)
- X<sub>2</sub> = daya tanggap (*responsiveness*)
- X<sub>3</sub> = jaminan (*assurance*)
- X<sub>4</sub> = empati (*emphaty*)
- X<sub>5</sub> = bukti fisik (*tangible*)
- a = konstanta
- b<sub>1</sub>...b<sub>5</sub> = koefisien regresi

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Hasil Uji Analisis Gap.** Analisis *gap* (kesenjangan)

adalah selisih antara persepsi dengan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan informasi obat di apotek dengan menggunakan skala likert<sup>(1-5)</sup>.

Berdasarkan hasil analisis *gap* (Tabel 1), dapat diketahui bahwa semua dimensi kualitas pelayanan informasi obat di apotek yang diteliti menunjukkan nilai kesenjangan yang negatif. Hal ini memberikan kesimpulan bahwa semua pelayanan informasi obat yang diberikan di apotek X yang diteliti masih belum bisa memuaskan pasiennya 100%. Dimensi *emphaty* menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi disusul *tangible*.

Namun demikian, bila dilihat dari harapan pasien, dimensi *reliability* mempunyai tingkat harapan tertinggi dan disusul dimensi *tangible*. Hal ini menunjukkan bahwa harapan pasien terhadap kualitas pelayanan informasi obat sangat tinggi karena kedua dimensi ini, khususnya dimensi *reliability* terkait dengan atribut utama dimensi pelayanan informasi obat. Hal ini menandakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek X yang diteliti berjalan cukup baik, meskipun belum sesuai harapan pasien 100%.

**Tabel 1. Hasil uji analisis selisih antara persepsi dengan harapan pasien setiap dimensi kualitas pelayanan**

Dimensi	<i>Gap</i>
Kehandalan ( <i>reliability</i> )	-1.52
Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	-1.04
Jaminan ( <i>assurance</i> )	-1.09
Empati ( <i>emphaty</i> )	-0.90
Bukti nyata ( <i>tangible</i> )	-0.92
Total	-1.17

#### **Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.**

Dari hasil regresi dengan menggunakan program SPSS versi 17,0 maka didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:  $Y = 3.869 + 0,103 X_1 - 0,022 X_2 - 0,014 X_3 + 0,384 X_4 + 0,164 X_5$ . Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat diketahui bahwa dari variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik didapatkan hasil bahwa variabel bebas yang memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pasien adalah variabel empati (*emphaty*) sebesar 0,384 (38,4%). Hal ini berarti bahwa tingkat kepuasan pasien terjadi sangat dominan dipengaruhi oleh informasi yang disampaikan dapat dipercaya pasien, bahasa yang digunakan dalam menyampaikan informasi mudah dimengerti, keramahan dan kesopanan dalam menyampaikan informasi serta pasien selalu diingatkan agar jangan lupa minum obat oleh petugas

apotek X kota Padang

**Hasil Uji Hipotesis.** Uji hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah uji parsial (uji t), uji serempak (uji F) dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).

**Uji Parsial (Uji t).** Uji t digunakan untuk menguji ada atau tidaknya hubungan variabel independen secara parsial dengan variabel dependen. Dari tabel uji t diketahui bahwa nilai t-hitung untuk variabel kehandalan sebesar 2.223 (sig. 0.029), variabel daya tanggap -0.195 (sig. 0.846), variabel jaminan -0.118 (sig. 0.906), variabel empati 1.899 (sig. 0.061), dan variabel bukti fisik 2.197 (sig. 0.031).

**Uji Serempak (Uji F).** Uji ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen secara bersama-sama. Dari tabel uji F dapat diketahui bahwa nilai F- hitung dari semua variabel bebas (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik) sebesar 3.771 dengan angka signifikansi (P value) sebesar 0,04. Atas dasar perbandingan tersebut, maka  $H_0$  ditolak, artinya variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan pasien.

**Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).** Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen yang ditunjukkan dengan persentase. Berdasarkan hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang didapat pada penelitian ini sebesar 0,167 yang berarti 16,7% variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikatnya, sedangkan 83,3% dipengaruhi variabel lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini seperti pelayanan, produk, harga, lokasi, promosi, citra dan lain sebagainya.

Dari hasil penelitian dengan uji parsial (uji t) dapat diketahui bahwa variabel kehandalan dan bukti fisik mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan variabel daya tanggap dan jaminan mempunyai pengaruh yang tidak positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Dan variabel empati mempunyai pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan dari hasil uji F dapat diketahui bahwa semua variabel bebas (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel terikatnya, yaitu kepuasan pasien.

Kehandalan informasi obat yang diberikan baik berupa nama, indikasi, aturan pakai, cara penyimpanan, dosis, efek, interaksi obat dan kadaluarsa obat akan membuat pasien merasa nyaman dalam menggunakan obatnya. Karena pasien sudah

dibekali informasi yang memadai tentang obat yang akan digunakannya dan pasien akan sering membeli obat di apotek yang menyediakan pelayanan informasi obat. Hal ini akan berdampak pada kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di apotek tersebut. Begitu juga dengan bukti nyata informasi obat yang diterima pasien. Dengan adanya brosur obat dan etiket yang menuliskan informasi yang jelas mengenai obat, pasien juga akan merasa nyaman terhadap obat yang akan digunakannya. Selain itu pasien juga dapat ilmu yang lebih mengenai pengobatannya, yang akan berdampak pada kemauan untuk menjaga kesehatannya dan akhirnya pasien akan puas dengan pelayanan di apotek tersebut sehingga tujuan terapi dapat tercapai.

Dari variabel rasa empati/ perhatian pada pelayanan informasi obat yang didapat di apotek, pasien akan ikut senang dan nyaman dalam lingkungan pelayanan apotek tersebut. Kenyamanan dalam pelayanan informasi obat dari segi perhatian akan ikut berpengaruh pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien dari aspek empati ini bisa berubah tergantung adanya perubahan dalam pelayanan informasi obat yang selanjutnya diterima pasien. Dalam hal ini yang diterima pasien adalah satu paket pelayanan kefarmasian yang bervariasi antar individu dan sangat tergantung pada obat yang ditebus. Keadaan ini juga didorong oleh kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan informasi obat yang senantiasa berbeda satu sama lain dan berkembang dari waktu ke waktu<sup>(10)</sup>.

### SIMPULAN

Berdasarkan analisis regresi linier berganda, variabel yang paling berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien adalah variabel empati. Hasil analisis *gap* dimensi pelayanan secara keseluruhan, didapatkan hasil *gap* sebesar -1,17 termasuk kategori sedang. Pelayanan informasi obat yang sudah ada masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien, tetapi pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Berdasarkan hasil koefisien determinasi (*R square*) yang didapat pada penelitian ini sebesar 0,167 yang berarti 16,7% variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikatnya, sedangkan 83,3% dipengaruhi variabel lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini seperti pelayanan, produk dan harga.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Handayani, Rini S, Retno G, Muktiningsih SR, Raharni. Eksplorasi pelayanan informasi yang dibutuhkan konsumen apotek dan kesiapan apoteker memberi informasi terutama untuk penyakit kronik dan degeneratif. *Majalah Ilmu Kefarmasian*. 2006. 3(1):38-46.
2. Susyanty AL, Sri H. Prioritas pasien akan kebutuhan pelayanan informasi obat di apotek Jakarta. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*. 2007. 10(2).
3. Schommer JC, Joseph BW. Patient satisfaction with pharmacist consultation service: Application of a model of services encounter evaluation. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour*. 1994. 7.
4. Nita Y, Umi A, I Nyoman W, Ratna KI, Merisya H. Kinerja apotek dan harapan pasien terhadap pemberian informasi obat pada pelayanan swamedikasi di beberapa apotek di Surabaya. *Majalah Farmasi Airlangga*. 2008. 6(2).
5. Supardi S, Rini SH, Raharni H, Andi LS. Pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di apotek dan kebutuhan pelatihan bagi apotekernya. *Buletin Penelitian Kesehatan*. 2011. 39. 138-144.
6. Zairina E, Hanni PP, Yunita N. Patient's satisfaction with medicine information services in community pharmacies. *The 8th Asian Conference on Clinical Pharmacy: Toward Harmonization of Education and Practice of Asian Clinical Pharmacy*, Surabaya 1-4 July 2008.
7. Mas'ud. Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta menggunakan model Servqual (studi kasus pada tiga apotek). *Majalah Ilmu Kefarmasian*. 2009. 6 (2):56-74.
8. DepKes RI. Keputusan Menteri Kesehatan RI No.1027/Menkes/SK/IX/2004. tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek. Jakarta. Depkes RI; 2004.
9. Lwanga SK, Lemeshow S. Sample size determination in health studies. A practical manual. Geneva: WHO; 1991.
10. Harianto NK, Sudibyo S. Kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek KOPKAR Jakarta Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta. *Majalah Ilmu Kefarmasian*. 2005. 2(1).