



EVALUASI PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI OBAT (PIO) PADA KONSUMEN DI APOTEK KOTA BARU

Ela Nur Laelasari^{1*}, Gina Septiani Agustien¹, Kamiel Roesman Bachtiar¹

¹ Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Perjuangan Tasikmalaya, Jawa Barat, Indonesia

<p>ARTICLE INFORMATION</p>	<p>A B S T R A C T</p>
<p>*Corresponding Author Name E-mail: ela547195@gmail.com</p>	<p><i>Drug Information Service is a service performed by pharmacists to convey accurate, clear, and up-to-date information to doctors, nurses, other health professionals, and consumers. With reference to pharmaceutical care, one of the activities that refers to the concept of pharmaceutical care can actually be seen in the quality of drug information services in pharmacies. Drug information services can also be seen as a factor in evaluating patient satisfaction. Consumer satisfaction will be obtained if what consumers feel from a service is comparable to or greater than their expectations. This study aims to evaluate drug information services provided to consumers at Kota Baru pharmacies. This study uses the Serqual method for five service dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results show that the respondent's perception is satisfied, which means that it is in accordance with the expectations they have.</i></p>
<p>Keywords: <i>Drug information service satisfaction drugstore</i></p>	<p>A B S T R A K</p> <p>Pelayanan Informasi Obat adalah upaya yang dilakukan oleh apoteker untuk memberikan informasi yang akurat, jelas, dan terkini kepada dokter, perawat, profesional kesehatan lain, dan konsumen. Pelayanan ini telah bergeser dari orientasi pada obat (<i>product-oriented</i>) menjadi orientasi pada konsumen (<i>patient-oriented</i>) dengan berlandaskan pada konsep pharmaceutical care. Salah satu indikator nyata dari penerapan konsep pharmaceutical care adalah kualitas pelayanan informasi obat di apotek. Pelayanan informasi obat juga dapat dianggap sebagai faktor yang berkontribusi pada penilaian kepuasan pasien. Kepuasan konsumen tergantung pada sejauh mana pelayanan yang mereka terima memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan informasi obat kepada konsumen di Apotek Kota Baru. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan model Servqual yang mencakup lima dimensi pelayanan, yaitu dimensi bukti fisik, dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dan dimensi empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap pelayanan ini adalah puas, yang berarti bahwa pelayanan tersebut telah memenuhi atau melebihi harapan mereka.</p>
<p>Kata Kunci: Pelayanan informasi obat Kepuasan Apotek</p>	<p style="text-align: right;">http://openjournal.wdh.ac.id/index.php/Phrase This is an open access article under the CC-BY-NC-SA license.</p> 
<p>Manuskrip diterima: 12 09 2024 Manuskrip direvisi: 27 09 2024 Manuskrip dipublikasi: 30 09 2024</p>	<p>© 2024. Ela Nur Laelasari, Gina Septiani Agustien, Kamiel Roesman Bachtiar</p>

PENDAHULUAN

“Pelayanan informasi obat dapat dianggap sebagai ukuran kepuasan pasien selain menjadi kebutuhan profesional. Kepuasan merupakan suatu pengalaman yang tertanam dalam ingatan pasien dan mempengaruhi keputusannya untuk membeli produk yang sama lagi” ungkap Rini (2016), untuk memberikan layanan berkualitas tinggi harus selalu menyesuaikan diri dengan harapan konsumen (Adiningsih, 2015). Bagaimana konsumen melihat layanan dibandingkan dengan ekspektasi mereka dalam menentukan kualitas layanan yang tinggi atau rendah (Pratiwi et al., 2013)

Berdasarkan hasil uji sebelumnya, terdapat ketidakpuasan dari konsumen terhadap layanan farmasi yang diberikan di apotek di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal. Penemuan dari penelitian menunjukkan bahwa konsumen merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan farmasi yang diberikan oleh apotek (Bertawati, 2013). Berdasarkan survei yang menilai kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek di kota Yogyakarta, konsumen memiliki tingkat kepuasan yang rendah terhadap pelayanan tersebut. Konsumen mengantisipasi kinerja farmasi yang efektif, yang menjelaskan hal ini. masih di bawah ekspektasi konsumen (Farida Baroroh, 2014). 53,3% konsumen tidak puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan

Apotek Global Medan, menurut data kepuasan pasien. (Fitri & Suprianto, 2017).

Apotek Kota Baru terletak di Jl. Perum Kotabaru, Sumelap, Kecamatan Tamansari Tasikmalaya dan memiliki staf yang terdiri dari satu apoteker dan dua asisten apoteker. Waktu operasional apotek adalah dari pukul 08:00 hingga 21:00 WIB. Penelitian ini memilih Apotek Kota Baru sebagai lokasi penelitian karena posisinya yang strategis di daerah yang sangat sibuk. Penelitian ini dijalankan di Apotek Kota Baru karena hingga saat ini belum ada studi yang memeriksa pelaksanaan pelayanan informasi obat di sana. Dalam pengamatan awal peneliti, terdapat sejumlah masalah yang perlu dianalisis di apotek-apotek di Kota Baru. Beberapa masalah ini mencakup masalah infrastruktur, seperti fasilitas yang kurang memadai seperti area tunggu dan kursi yang terbatas, yang memaksa konsumen untuk berdiri, serta masalah kelambatan pelayanan karena pengiriman obat yang dilakukan oleh satu staf dalam waktu bersamaan. Hasil pengamatan peneliti juga menunjukkan bahwa distribusi obat tidak berjalan dengan efisien karena keterbatasan jumlah pegawai. Oleh karena itu, survei ini diperlukan untuk menggali harapan dan kepuasan konsumen terkait dengan layanan informasi obat yang diberikan oleh Apotek Kota Baru.

METODE

Jenis penelitian deskriptif, Penelitian dilakukan di Apotek Kota Baru pada bulan Juni 2022, populasinya yaitu konsumen yang menerima layanan informasi obat dan sampel konsumen yang datang ke Apotek Kota Baru untuk membeli obat dan memenuhi kriteria tertentu sebanyak 100 sampel, sumber data diperoleh dari kuesioner yang diberikan

kepada responden yang datang ke Apotek Kota baru untuk membeli obat, analisis data dilakukan menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif, dengan data disajikan dalam bentuk tabel menggunakan perangkat lunak Microsoft Excel 2013. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner untuk mengukur variabel dalam penelitian ini menggunakan skala *likert* 5 point.

HASIL

Tabel 1. Evaluasi harapan responden terhadap pelayanan dalam dimensi Kehandalan

		TIDAK PENTING	KURANG PENTING	CUKUP PENTING	PENTING	SANGAT PENTING
Kehandalan	A1	0	0	8	29	63
	A2	0	1	9	37	53
	A3	0	1	12	27	60
	A4	0	2	11	41	46
	A5	2	8	12	51	27
	A6	0	2	15	29	54
Total		2	14	67	214	303
rata-rata		0,3%	2,3%	11,16%	35,6%	50,5%

Sumber : Peneliti tahun 2022
(Data Primer, 2022)

Tabel 2. Evaluasi kenyataan Responden terhadap pelayanan dalam dimensi Kehandalan

		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	CUKUP PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
Kehandalan	A1	0	2	23	39	36
	A2	0	4	24	45	27
	A3	0	5	22	47	26
	A4	1	5	27	49	18
	A5	4	9	39	30	18
	A6	3	8	24	42	23
Total		7	33	159	252	148
rata-rata		1,2%	5,5%	26,50%	42,0%	24,6%

Sumber : Peneliti tahun 2022
(Data Primer, 2022)

Tabel 3. Evaluasi harapan responden terhadap pelayanan dalam dimensi Fasilitas berwujud

		TIDAK PENTING	KURANG PENTING	CUKUP PENTING	PENTING	SANGAT PENTING
Fasilitas berwujud	B1	6	11	25	24	34
	B2	7	8	30	27	28
	B3	6	25	22	24	23
Total		19	44	77	75	80
Rata-rata		6,33%	14,66%	25,66%	25%	26,66%

Sumber : Peneliti tahun 2022
(Data Primer, 2022)

Tabel 4. Evaluasi kenyataan responden terhadap pelayanan dalam dimensi Fasilitas berwujud

		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	CUKUP PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
Fasilitas berwujud	B1	7	25	24	28	16
	B2	8	12	40	23	17
	B3	5	32	22	28	13
Total		20	69	86	79	46
rata-rata		6,6%	23,0%	28,60%	26,3%	15,3%

Sumber : Peneliti tahun 2022
(Data Primer, 2022)

Tabel 5. Evaluasi harapan responden terhadap pelayanan dalam dimensi Daya Tanggap

		TIDAK PENTING	KURANG PENTING	CUKUP PENTING	PENTING	SANGAT PENTING
Daya tanggap	C1	1	5	5	52	37
	C2	0	1	4	26	69
Total		1	6	9	78	106
Rata-rata		0,5%	3,0%	4,5%	39%	53,0%

Sumber : Peneliti tahun 2022
(Data Primer, 2022)

Tabel 6. Evaluasi kenyataan responden terhadap pelayanan dalam dimensi Daya Tanggap

		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	CUKUP PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
Daya tanggap	C1	3	6	25	51	15
	C2	0	2	20	50	28
Total		3	8	45	101	43
rata-rata		1,5%	4,0%	22,50%	50,5%	21,5%

Sumber : Peneliti tahun 2022
(Data Primer, 2022)

Tabel 7. Evaluasi harapan responden terhadap pelayanan dalam dimensi Jaminan

		TIDAK PENTING	KURANG PENTING	CUKUP PENTING	PENTING	SANGAT PENTING
Jaminan	D1	0	0	6	30	64
	D2	0	2	12	40	46
	D3	0	3	10	36	51
	D4	0	0	4	28	68
Total	0	5	32	134	229	
Rata-rata	0%	1,3%	8%	34%	57,3%	

Sumber : Peneliti tahun 2022

(Data Primer, 2022)

Tabel 8. Evaluasi kenyataan responden terhadap pelayanan dalam dimensi Jaminan

		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	CUKUP PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
Jaminan	D1	0	1	21	45	33
	D2	1	4	23	47	25
	D3	1	3	25	38	33
	D4	0	2	16	45	37
Total	2	10	85	175	128	
rata-rata	0.5%	2.5%	21.25%	43.8%	32.0%	

Sumber : Peneliti tahun 2022

(Data Primer, 2022)

Tabel 9. Evaluasi harapan responden terhadap pelayanan dalam dimensi Empati

		TIDAK PENTING	KURANG PENTING	CUKUP PENTING	PENTING	SANGAT PENTING
Empati	E1	5	4	7	44	40
	E2	1	7	11	49	32
Total		6	11	18	93	72
Rata-rata		3%	5,5%	9%	47%	36%

Sumber : Peneliti tahun 2022

(Data Primer, 2022)

Tabel 10. Evaluasi kenyataan responden terhadap pelayanan dalam dimensi empati

		TIDAK PUAS	KURANG PUAS	CUKUP PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
Empati	E1	2	5	25	42	26
	E2	1	5	31	42	21
Total		3	10	56	84	47
rata-rata		1.5%	5.0%	28.00%	42.0%	23.5%

Sumber : Peneliti tahun 2022

(Data Primer, 2022)

PEMBAHASAN

Hasil penilaian harapan responden terhadap dimensi kehandalan pelayanan informasi obat yang disediakan di Apotek Kota Baru. Hasil menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yaitu sebanyak 50,5%, menganggap dimensi ini sangat penting. Hal ini disebabkan oleh pentingnya pelayanan informasi obat dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti kepada konsumen tentang cara penggunaan obat, dosis obat, manfaat obat, dan efek samping obat. Oleh karena itu, responden memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan dalam dimensi kehandalan ini untuk memastikan penggunaan obat yang rasional.

Hasil penilaian kenyataan responden pada dimensi kehandalan pelayanan informasi obat diperoleh sebesar 42,0% dengan kategori puas. Hal ini dikarenakan pada dimensi kehandalan petugas di apotek Kota baru memberikan pelayanan informasi obat mengenai penggunaan obat, aturan pakai obat, manfaat obat, cara penyimpanan obat, serta memberikan informasi tentang efek samping obat dengan baik dan benar sehingga responden merasa puas dengan pelayanan yang diperoleh.

Penilaian harapan responden pada dimensi fasilitas berwujud didapat hasil paling tinggi yaitu sebanyak 26,66% dengan

kategori sangat penting. Hal ini menunjukkan bahwa harapan konsumen terhadap ketersediaan ruang yang cukup privasi, dan Memiliki ruang konseling yang nyaman dan ketersediaan alat (brosur, foto, video) serta media pendukung pelayanan informasi obat sangat penting bagi responden supaya lebih baik lagi akan pelayanannya yang ada di Apotek.

Hasil penilaian responden terhadap dimensi fasilitas fisik mencapai 28,60%. Hal ini terjadi karena faktanya Apotek Kota Baru tidak memiliki ruang privasi, ruang konseling, dan juga ketersediaan alat bantu seperti brosur, gambar, dan video yang dapat mendukung pelayanan informasi obat. Oleh karena itu, harapan responden terhadap dimensi ini belum sepenuhnya terpenuhi.

Hasil penilaian harapan responden terhadap dimensi Daya Tanggap dalam pelayanan informasi obat menunjukkan bahwa sebagian besar responden (53%) menganggap aspek ini sangat penting.

Data ini mengindikasikan bahwa responden merasa puas dengan semua aspek yang terkait dengan dimensi responsivitas. Artinya, Pandangan konsumen terhadap kompetensi petugas apotek dalam menyediakan pelayanan sesuai dengan ekspektasi mereka.. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian lain yang

menunjukkan bahwa membantu konsumen dan memberikan layanan yang cepat dapat meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini juga didukung oleh fakta bahwa staf memiliki kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan layanan yang cepat dan akurat.).

Hasil penilaian harapan responden terhadap dimensi jaminan, dengan mayoritas responden (57,3%) menyatakan bahwa pelayanan petugas apotek yang menyediakan jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat dianggap sangat penting. Ini mengindikasikan bahwa dalam dimensi ini, responden memiliki harapan tinggi terhadap perbaikan dan peningkatan jaminan dalam pelayanan informasi obat yang diberikan oleh petugas apotek di Apotek Kota Baru.

Responden memberikan penilaian positif terhadap dimensi jaminan dengan skor sebesar 43,8%. Artinya, Pandangan konsumen terhadap ketrampilan petugas farmasi di Apotek Kota Baru dalam membangun kepercayaan dengan konsumen sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan oleh konsumen.

Hasil tertinggi pada penilaian harapan responden pada dimensi empati dengan respon signifikan sebesar 47%. Hal ini menunjukkan bahwa pada dimensi ini sangat penting bagi pelayanan kefarmasian agar apoteker memperhatikan dan mampu

memahami perasaan konsumen terhadap kesehatannya, serta petugas apotek harus memberikan informasi obat tanpa diminta terlebih dahulu oleh pasien.

Hasil penilaian kenyataan responden pada dimensi empati diperoleh hasil yaitu sebanyak 42,0%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan petugas Apotek dengan tulus memperhatikan konsumen dan mampu memahami perasaan konsumen tentang kesehatan konsumen.

Secara umum, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan pelayanan informasi obat yang diberikan oleh petugas apotek di Kota Baru. Dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian lain yang juga menyatakan bahwa dimensi kehandalan, fasilitas berwujud, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Hasan, 2006).

KESIMPULAN

Berdasarkan evaluasi pelaksanaan pelayanan informasi obat di apotek Kota Baru, hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen merasa puas dengan kinerja petugas apotek dalam memberikan pelayanan informasi obat. Hal ini

mengindikasikan bahwa konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staf apotek dan bahwa pelayanan tersebut sesuai dengan harapan mereka. Penting untuk dicatat bahwa pelayanan informasi obat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen.

Pada Apotek Di Kota Yogyakarta. 2014. Jilid 4. 2 2014: 135-141.

Fitri, MS, Supriant. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian Medan Global Pharmacy. Jilid 1 , No.3 Agustus 2017:91-100.

DAFTAR PUSTAKA

Rini. Analisis kepuasan konsumen pelayanan apotek Kimia Pharma Jakarta menggunakan model Servqual (studi kasus pada tiga apotek). *Majalah Ilmu Farmasi*. 2016 ;VI(2):56-74.

Adiningsih KP, Nurmarina R, Jamaluddin MD. Kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap produk waralaba terbukti di restoran Nasi Bebek Ginyo di Jakarta. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan Indonesia*. 2015. 1(1): 42–50.

Pratiwi D, Wahyono D, Sampurno. Analisis Kepuasan Pasien Farmasi Rawat Jalan Menggunakan Metode Servqual: Penelitian Pada Rumah Sakit Swasta X Jakarta. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. 2013. 3(1): 24–29.

Bertawati. Profil Kepuasan Konsumen Pelayanan Kefarmasian dan Apotek di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal. *Caliptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. 2013. 2(2).

Farida, B. Evaluasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian