

**PERSEPSI PASIEN APOTEK TERHADAP  
PELAYANAN APOTEK DI KABUPATEN WONOSOBO**

Yekti Mulyani, Moeslich Hasan Hasanmihardja, Agus Siswanto

Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Jl. Raya Dukuwaluh, PO BOX 202, Purwokerto 53182  
Email: gus\_ump@yahoo.com (Agus Siswanto)

**ABSTRAK**

Pelayanan apotek merupakan salah satu pelayanan kesehatan di Indonesia. Pelayanan apotek saat ini harus berubah orientasi dari *drug oriented* menjadi *patien oriented* dengan berasaskan *pharmaceutical care*. Kabupaten Wonosobo merupakan kabupaten dengan perkembangan rumah sakit dan klinik yang menuntut banyak perkembangan pula di bidang jasa pelayanan obat atau apoteker. Total 31 jumlah apotek yang tersebar di kabupaten Wonosobo merupakan gambaran tingginya angka kebutuhan pasien akan keberadaan apotek namun tidak semua apotek memberikan pelayanan yang maksimal di setiap apoteknya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pasien apotek terhadap pelayanan apotek di Kabupaten Wonosobo dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan pasien pada saat menerima obat dari apotek. Metode yang digunakan adalah kuisisioner dengan pengambilan sampel 395 responden yang diambil dari 7 apotek di Kabupaten Wonosobo. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif, yaitu menggunakan data verbal atau jenis tertulis dari objek penelitian, dan kualifikasinya bersifat teoritis. Uji kualitas data yang digunakan adalah uji validitas dan reabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pasien apotek di wilayah Kabupaten Wonosobo yaitu: sebanyak 46,73% pasien apotek setuju terhadap sarana prasarana apotek sudah baik, sebanyak 50,60% pasien apotek setuju terhadap pelayanan kefarmasian di apotek sudah baik, sebanyak 52,49% pasien apotek setuju terhadap sumberdaya manusia di apotek sudah baik. Selain itu pada saat pasien menerima obat dari apotek, pasien mengharapkan apoteker atau sumber daya yang ada dalam apotek memiliki sikap, perilaku, pengetahuan, dan kemampuan yang kompeten dalam memberikan informasi mengenai kegunaan, cara pemakaian dari obat yang mereka butuhkan ataupun informasi mengenai penyakit yang diderita oleh pasien.

**Kata kunci:** persepsi, pasien, apotek, Wonosobo.

**ABSTRACT**

*Pharmacy services is one of the health services in Indonesia. Pharmacy services currently have to change the orientation and oriented to patient oriented drug with pharmaceutical care. Wonosobo district with the development of hospitals and clinics that require a lot of developments are in the field of medicine or pharmacy services. 31 Total number of pharmacies spread across the district Wonosobo represent the high number of the pharmacy where a patient's need but not all pharmacies provide maximum service at each pharmacy. The research was purpose to determine the*

*patient's perception of the pharmacy to pharmacy services in the District of Wonosobo and get the information needed when patients receive drugs from a pharmacy. Questioner with 395 respondents samples taken from seven pharmacies in the District of Wonosobo. This type of study is a descriptive, using verbal or written type of the object of research, and theoretical qualifications. Quality of data used is the validity and reliability. The results showed that the patient's perception of the pharmacy in Wonosobo district, that is: 46.73% of the patients pharmacy pharmacies agree to have good infrastructure, 50.60% of patients agreed to service pharmacy at the pharmacy was good, 52.49% of patients agreed to a pharmacy in pharmacy human resources is good. Then when patients receive drugs from a pharmacy, the pharmacist or the patient expects the existing resources in the pharmacy has the attitude, behavior, knowledge, and abilities that are competent in providing information about the uses, how the use of drugs that they need or information about the illness by the patient*

**Key words:** *perception, patient, pharmacy, Wonosobo.*

## Pendahuluan

Pelayanan kesehatan mempunyai peranan strategis dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan apotek merupakan salah satu pelayanan kesehatan di Indonesia. Pelayanan apotek saat ini harus berubah orientasi dari *drug oriented* menjadi *patien oriented* dengan beraskan *pharmaceutical care*. Kegiatan pelayanan farmasi yang tadinya hanya berfokus pada pengolahan obat sebagai komiditi harus diubah menjadi pelayanan yang komprehensif dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Dua puluh lima persen kesembuhan pasien diharapkan diperoleh dari kenyamanan serta baiknya pelayanan apotek. Sedangkan 75% berasal dari obat yang digunakan pasien (Aditama, 2002).

Pelayanan yang bermutu memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat sehingga masyarakat akan memberikan persepsi yang baik terhadap apotek. Telah ada kesepakatan bahwa mutu pelayanan kesehatan dititikberatkan pada kebutuhan dan tuntutan penggunaan jasa yang berkaitan dengan kepuasan pasien sebagai konsumen. Pelayanan yang bermutu selain berdasarkan kepuasan

konsumen juga harus sesuai dengan standar dan kode etik profesi.

Untuk menjamin mutu pelayanan farmasi kepada masyarakat, telah dikeluarkan standar pelayanan farmasi komunitas (Apotek) yang meliputi antara lain sumber daya manusia, sarana dan prasarana, pelayanan resep (tidak hanya meliputi peracikan dan penyerahan obat tetapi juga termasuk pemberian informasi obat), konseling, pengawasan penggunaan obat, edukasi, promosi kesehatan, dan evaluasi terhadap pengobatan (antara lain dengan membuat catatan pengobatan pasien). Semakin pesatnya perkembangan pelayanan apotek dan semakin tingginya tuntutan masyarakat, menuntut pemberi layanan apotek harus mampu memenuhi keinginan dan selera masyarakat yang terus berubah dan meningkat (Depkes RI, 2006).

Persepsi timbul karena adanya respon terhadap stimulus. Stimulus yang diterima seseorang sangat kompleks, stimulus masuk ke dalam otak, kemudian diartikan, ditafsirkan serta diberi makna melalui proses yang rumit baru kemudian dihasilkan persepsi (Atkinson dan Hilgard, 1991). Beberapa aspek atau dimensi untuk mengukur

persepsi pelanggan bidang jasa, termasuk pelayanan apotek, telah diidentifikasi, yaitu: 1) dimensi *tangible* (sarana fisik, perlengkapan, pegawai dan lain-lain), 2) dimensi keandalan pelayanan (*reliability*), 3) dimensi ketanggapan pelayanan (*responsiveness*), 4) keyakinan/ jaminan (*assurance*), dan 5) dimensi perhatian untuk memahami kebutuhan pelanggan (*empathy*) (Sudibyo dkk., 2004).

Kabupaten Wonosobo merupakan kabupaten dengan perkembangan rumah sakit dan klinik yang menuntut banyak perkembangan pula di bidang jasa pelayanan obat atau apoteker. Total 31 jumlah apotek yang tersebar di kabupaten Wonosobo merupakan gambaran tingginya angka kebutuhan pasien akan keberadaan apotek namun tidak semua apotek memberikan pelayanan yang maksimal di setiap apoteknya. Kualitas layanan farmasi dan pelayanan kefarmasian yang lebih baik dan berorientasi pada konsumen (pasien) harus terus dikembangkan di Kabupaten Wonosobo agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat Wonosobo yang senantiasa berubah dan meningkat, disamping dapat mengurangi risiko pengobatan. Guna meningkatkan kualitas layanan

farmasi dan pelayanan kefarmasian di Kabupaten Wonosobo, perlu diketahui bagaimana persepsi konsumen apotek tentang pelayanan farmasi yang didapatkannya, dan bagaimana opini konsumen tentang suatu apotek yang ideal.

Penilaian mutu pelayanan kefarmasian, salah satunya dilakukan dengan cara mengetahui pelayanan apa saja yang diberikan apotek, jenis pelayanan yang diharapkan konsumen tetapi belum diberikan apotek, apotek ideal menurut konsumen, dan persepsi konsumen apotek terhadap pelayanan yang sudah diterimanya selama ini. Oleh karena itu, penelitian yang mengambil 7 apotek di Kabupaten Wonosobo ini berguna untuk meneliti sejauh mana persepsi pasien terhadap pelayanan apotek.

### Metode Penelitian

Penelitian menggunakan teknik *simple random sampling* dalam menyebarkan kuesioner. Setiap unit sampling sebagai unsur populasi terkecil memperoleh peluang yang sama untuk menjadi sampel atau untuk mewakili populasi (Nawawi, 2003). Jumlah apotek yang digunakan sebagai sampel diambil menggunakan rumus:  $n = \sqrt{N} + 1$

dimana :  $n$  = Jumlah sampel yang diambil  
 $N$  = Jumlah apotek (Perhitungan BPOM, 2001). Jumlah sampel minimum ( $n$ ) adalah 384,16. Dalam penelitian ini untuk mengantisipasi kerusakan kuesioner, peneliti menyebar kuesioner untuk 400 responden yang diambil dari 7 apotek terpilih. Jadi setiap apotek mendapat 58 responden.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif, yaitu menggunakan data verbal atau jenis tertulis dari objek penelitian, dan kualifikasinya bersifat teoritis. Data yang diperoleh dalam penelitian tidak diolah melalui perhitungan matematis dengan berbagai rumus statistika melainkan ditabulasikan dan disajikan dalam bentuk tabel. Dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Skala ini umumnya berisi bagian skala terhadap semua pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti dalam kuesioner. Model skala *likert* yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan 5 jawaban. Uji kualitas data menggunakan uji validitas *product moment* dan uji reabilitas menggunakan nilai *alpha cronbach*.

### Hasil Penelitian

#### *Uji Validitas*

Hasil perhitungan korelasi *product moment* pada tiap item

pertanyaan dalam dimensi kualitas pelayanan diperlihatkan pada data tersebut di atas, terlihat korelasi yang diperoleh berkisar antara 0,501-0,801 (Tabel 1), semuanya lebih dari  $r$  tabel (0,349)  $n= 30$ , sehingga dinyatakan valid (Hadi, 2000).

#### *Uji Reliabilitas*

Hasil pengujian reliabilitas dengan *alpha cronbach* untuk 17 item pertanyaan menghasilkan koefisien *alpha* > 0,6 pada semua dimensi kualitas pelayanan, berarti kuesioner memiliki konsistensi dan keandalan maksud yang baik. Berdasarkan kemampuan ini kuesioner dinyatakan reliabel (Suharsimi, 2002).

#### *Distribusi Frekuensi*

Responden laki-laki berjumlah 44,81% dan wanita 55,19%. Jumlah responden yang berimbang ini diduga berkaitan dengan objek lokasi penelitian yang bisa diterima baik laki-laki maupun perempuan di wilayah Kabupaten Wonosobo. Mayoritas responden berlatar belakang pendidikan SD dengan jumlah mencapai 35,19%, kemudian SMA dengan jumlah 30,87%, kemudian SMP dengan jumlah 17,47%, sedangkan kelompok lain yaitu perguruan tinggi sebesar 15,99% yang terdiri dari D3, S1, S2 masing-masing 8,35%, 7,59%, 0,51%.

Mayoritas responden berusia 22 sampai 40 tahun sebesar 41,26%, kemudian 41 sampai 65 tahun sejumlah 33,67%, dan sedikit yang berusia kurang dari sampai dengan 21 tahun yaitu sejumlah 16,7% yang terdiri dari remaja (7,08%) dan remaja dewasa (9,62%). Sedangkan kelompok lainnya yaitu lansia, lebih dari 65 tahun (>65) sebanyak 11,13%. Kuesioner ini menjelaskan responden pengunjung apotek di wilayah Kabupaten Wonosobo kebanyakan berusia produktif.

**Tabel 1.** Uji validitas

Dimensi	No	Pertanyaan	Pearson Correlation
Sarana dan prasarana	1.	Gedung apotek tertata rapi dan bersih	0,600
	2.	Apotek memiliki ruang tunggu yang nyaman dan luas	0,550
	3.	Apotek memiliki ruang racikan obat	0,588
	4.	Apotek memiliki ruang tertutup untuk konseling pasien konseling	0,707
	5.	Apotek memiliki tempat sampah	0,622
	6.	Apotek memiliki papan informasi bagi pasien atau tempat brosur	0,602
	7.	Lokasi apotek dekat dengan lokasi dokter praktek	0,600
Pelayanan Kefarmasian	1.	Karyawan apotek selalu siap, ramah, sopan, dan hormat melayani pasien yang datang	0,597
	2.	Pelayanan karyawan dalam melayani pasien cepat	0,581
	3.	Karyawan memberikan waktu yang cukup untuk konsultasi tentang obat	0,536
	4.	Karyawan apotek mampu memberikan penjelasan/informasi tentang obat secara jelas dan lengkap kepada pasien	0,501
	5.	Apotek mempunyai catatan pengobatan pasien	0,728
	6.	Obat yang ada di apotek lengkap dan mutu obat sudah terjamin	0,769
SDM	7.	Harga obat yang ada di apotek murah	0,531
	1.	Karyawan apotek bekerja secara profesional dalam melayani pasien	0,862
	2.	Semua karyawan apotek paham tentang nama dan kegunaan obat yang ada di apotek	0,810
	3.	Semua karyawan apotek mampu memberikan solusi tentang keluhan dari para pasien	0,834

**Tabel 2.** Hasil uji reliabilitas

Item Pertanyaan	Jumlah Pertanyaan	Alpha Cronbach
Sarana dan prasarana	7	0,718
Pelayanan kefarmasian	7	0,722
Sumber daya manusia	3	0,784

**Tabel 3.** Distribusi karakteristik responden

Karakteristik		Jumlah	Prosentase (%)
Jenis kelamin	Laki-laki	177	44,81
	Perempuan	218	55,19
Tingkat pendidikan	SD	139	35,19
	SMP	69	17,47
	SMA	122	30,87
	D3	33	8,35
	S1	30	7,59
Umur			
0-15	Remaja	28	7,08
16-21	Remaja Dewasa	38	9,62
22-40	Dewasa	163	41,26
41-65	Tua	133	33,67
>65	Lansia	44	11,13

**Tabel 4.** Kualifikasi dimensi pertanyaan

Dimensi	Prosentase (%)				
	SS	S	N	TS	STS
<i>Reability</i>	12,91	47,09	19,49	20,51	0
	18,73	52,41	28,86	0	0
<i>Responsiveness</i>	20,51	47,09	32,41	0	0
	11,39	55,59	25,82	6,84	0
	7,09	57,47	28,10	7,34	0
<i>Asurance</i>	18,99	35,70	33,16	12,16	0
	7,59	53,67	29,11	9,62	0
	16,71	55,70	27,59	0	0
	17,22	49,37	29,37	4,05	0
<i>Empathy</i>	32,91	57,22	6,84	3,04	0
<i>Tangible</i>	36,96	48,35	10,89	3,80	0
	25,06	60,51	12,41	2,03	0
	23,80	47,09	20,51	8,61	0
	21,27	37,22	30,63	8,86	2,03
	39,24	33,16	22,03	5,57	0
	18,23	49,11	23,80	8,86	0
	10,63	51,65	32,15	5,57	0

Keterangan: SS (sangat setuju), S (setuju), N (netral), TS (tidak setuju), STS (sangat tidak setuju).

Hasil pengujian deskriptif menunjukkan bahwa persepsi dalam dimensi pelayanan *reability* yang diberikan oleh apotek di wilayah

Kabupaten Wonosobo belum sesuai harapan sepenuhnya tetapi sudah dikategorikan sedang atau cukup baik. Persepsi pasien mengenai pelayanan

karyawan dalam melayani pasien cepat, responden sebagian besar sangat setuju yaitu sebanyak 47,09%, sedangkan persepsi pasien terhadap karyawan memberikan waktu yang cukup untuk konsultasi tentang obat rata-rata mengatakan setuju yaitu lebih dari 50% (55,59%). Mengenai apakah karyawan apotek mampu memberikan penjelasan/informasi tentang obat secara jelas dan lengkap kepada pasien, responden mayoritas menjawab setuju sebanyak 57,47%. Sebagian besar pasien berharap sangat tinggi pihak apotek di wilayah Kabupaten Wonosobo dapat memberikannya, kemudian netral dengan kisaran 33,16. Dari keempat instrument pertanyaan yang diajukan yang pertama yaitu tentang apakah obat yang ada di apotek lengkap dan mutu obat sudah terjamin sebanyak 35,7% memilih setuju, berikutnya mengenai apakah semua karyawan apotek paham tentang nama dan kegunaan obat yang ada di apotek, ternyata sebanyak 53,67% setuju dengan hal tersebut. Mengenai apakah karyawan apotek bekerja secara profesional dalam melayani pasien, sebanyak 55,70% setuju dengan hal tersebut. Mengenai apakah harga obat yang ada di apotek murah, sebanyak 49,37% setuju dengan hal tersebut,

sebanyak 57,22% pasien setuju bahwa karyawan apotek selalu siap, ramah, sopan dan hormat melayani pasien yang datang ke apotek dalam wilayah Kabupaten Wonosobo.

Pihak apotek dinilai sudah cukup baik dalam memberikan perhatian kepada pengunjung apotek. Mayoritas pasien sangat setuju dengan fasilitas fisik apotek di wilayah Kabupaten Wonosobo. Mengenai gedung apotek tertata rapi dan bersih sebanyak 48,35% setuju dengan pendapat tersebut, mengenai apakah apotek memiliki ruang tunggu yang nyaman dan luas, sebanyak 60,51% responden setuju terhadap hal tersebut, kemudian apakah apotek memiliki ruang racikan obat atau tidak rata-rata sebanyak 47,09% responden setuju terhadap pendapat tersebut. Pertanyaan selanjutnya mengenai apakah apotek memiliki ruang tertutup untuk konseling pasien, ternyata penilaian responden sebanyak 37,22% memilih sangat setuju. Walaupun jumlahnya sedikit, tetapi dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa rata-rata apotek di wilayah Kabupaten Wonosobo belum memiliki ruang tertutup untuk konseling pasien, sehingga harus diperbaiki dalam hal ini. Mengenai apakah apotek memiliki tempat sampah, ternyata masih ada

beberapa responden yang menilai bahwa apotek di wilayah Kabupaten Wonosobo belum mempunyai tempat sampah yang memadai dengan dibuktikan sebanyak 5,57% responden tidak setuju dengan pendapat tersebut. Mengenai apakah apotek memiliki papan informasi bagi pasien atau tempat brosur dalam hal ini responden mayoritas sangat setuju terhadap hal tersebut sebanyak 49,11%, mengenai apakah lokasi apotek dekat dengan lokasi dokter praktek, ternyata penilaian responden mayoritas sebanyak 51,65% setuju terhadap hal tersebut.

### Kesimpulan

Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: 1) Persepsi pasien apotek di wilayah Kabupaten Wonosobo adalah: a) Pasien apotek di Wilayah Kabupaten Wonosobo menyatakan bahwa sarana prasarana apotek sudah baik. b) Pasien apotek di Wilayah Kabupaten Wonosobo menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian di apotek sudah baik. c) Pasien apotek di Wilayah Kabupaten Wonosobo menyatakan bahwa sumberdaya manusia di apotek sudah baik. 2) Pada saat pasien menerima obat dari apotek, pasien mengharapkan apoteker atau sumber

daya manusia yang ada dalam apotek memiliki sikap, perilaku, pengetahuan, dan kemampuan yang kompeten dalam memberikan informasi mengenai kegunaan, cara pemakaian dari obat yang mereka butuhkan ataupun informasi mengenai penyakit yang diderita oleh pasien.

### Saran

Untuk meningkatkan pelayanan apotek di Kabupaten Wonosobo, setiap apotek perlu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan baik di bidang sarana dan prasarana, pelayanan kefarmasian, dan sumber daya manusia apotek agar menarik minat konsumen atau pasien untuk datang kembali ke apotek di wilayah Kabupaten Wonosobo.

### Daftar Pustaka

- Aditama, T.Y., 2002. *Pelayanan farmasi dalam manajemen administrasi rumah sakit*. UI Press: Jakarta.
- Suharsimi, A., 2002. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta.
- Atkinson dan Hilgard, 1991. *From learning theory connectionist theory*. California: Brooke Publising.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2006. Keputusan Menteri Kesehatan Republik

Indonesia Nomor 1027 tentang  
Standar Pelayanan Kefarmasian  
di Apotek. Jakarta: Depkes RI.

Nawawi, H., 2003. *Metode penelitian  
bidang sosial*. Yogyakarta:  
Gadjah Mada University Press.

Sudiby, Hardiono, Utus, 2004.  
*Marketing*. Bandung: CV Multi  
Trust Creative Service.

Hadi, S., 2000. *Metodologi research Jilid  
2*. Yogyakarta: Penerbit Andi.