

IMPLEMENTASI PELAYANAN KONSELING APOTEKER MODEL *SERVQUAL* TERHADAP PASIEN KLINIK MUIZZAH DI KECAMATAN RENGAT BARAT, RIAU

Oktri Lestari, Lila Wahyuni, Riri Amanda Fitriani, Elza Rachman Panca
Priyanda, Ayu Dwi Utami

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Har-Kausyar, Indragiri Hulu, Indonesia

Email: oktrilestari.ol@gmail.com, lylawahyuni93@yahoo.com,
ririemandafit@gmail.com, ezarachman9@gmail.com,
ayudwi.utami09@gmail.com

Abstrak

Konseling apoteker merupakan komponen yang wajib diberikan oleh apoteker ketika menyerahkan obat kepada pasien. Hal ini termasuk salah satu bentuk Pelayanan di instansi kesehatan yaitu pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan sediaan farmasi dengan maksud untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Penilaian terhadap mutu pelayanan kefarmasian dapat dilakukan berdasarkan kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Kepuasan pasien terhadap pelayanan konseling apoteker dapat dilakukan dengan menggunakan model *SERVQUAL* yang memiliki 5 dimensi, yaitu dimensi *tangible* (bukti nyata), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Penelitian ini bertujuan untuk meninjau hasil yang paling menonjol pada 5 dimensi tersebut dan dengan responden sebanyak 40 orang dalam bentuk beberapa pertanyaan (kuesioner). Berdasarkan implementasi konseling apoteker pada pelayanan terhadap pasien di klinik Muizzah menggunakan model *SERVQUAL* ditemukan dari 5 dimensi tersebut yang paling tinggi adalah Nilai *assurance* sebanyak 90,1%. Banyak pasien mengharapkan kompetensi tenaga kefarmasian dapat menanamkan kepercayaan dan keyakinan pada pasien, seperti kinerja apoteker yang berkompeten, professional dan diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak klinik untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap setiap pasien.

Kata Kunci: *Konseling Apoteker; Model SERVQUAL; Pelayanan*

Abstract

Pharmacist counseling is a component that must be provided by pharmacists when dispensing drugs to patients. This includes one form of service in health institutions, namely pharmaceutical services. Pharmaceutical service is a direct and responsible service to patients related to pharmaceutical preparations with a view to improving the quality of life of patients. Assessment of the quality of pharmaceutical services can be done based on patient satisfaction. In this study, patient satisfaction with pharmacist counseling services can be done using the SERVQUAL model which has 5 dimensions, namely tangible dimensions (real

evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), and empathy (empathy). This study aims to review the most prominent results on these 5 dimensions and with a total of 40 respondents in the form of several questions (questionnaires). Based on the implementation of pharmacist counseling in services to patients at the Muizzah clinic using the SERVQUAL model, it was found that of the 5 dimensions the highest was the assurance value of 90.1%. Many patients expect the competence of pharmacists to instill trust and confidence in patients, such as the performance of pharmacists who are competent, professional and are expected to provide input to the clinic to improve the quality of service for each patient.

Keywords: *pharmacist counseling; Service; SERVQUAL model*

Received: 2021-09-22; Accepted: 2021-10-05; Published: 2021-10-20

Pendahuluan

Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi dan kepentingan. Bagaimana organisasi menghargai dan memperlakukan sumber daya manusianya akan mempengaruhi sikap dan perilakunya dalam menjalankan kinerja. Salah satu implementasi kinerja dalam bidang kesehatan adalah konseling apoteker (Ramdhani & Affandi, 2018). Konseling bertujuan memberi edukasi tentang pemahaman pasien terhadap terapi yang dijalannya, meningkatkan kepatuhan, memotivasi pasien untuk ikut ambil bagian dalam kesehatannya (Harlianti, Andayani, & Puspandari, 2018). Adanya Informasi obat dan konseling merupakan komponen *pharmaceutical care* yang wajib diberikan oleh apoteker ketika menyerahkan obat kepada pasien. Informasi tersebut berkaitan dengan penggunaan obat secara tepat, aman dan rasional (Harlianti et al., 2018). Informasi yang disampaikan saat konseling apoteker juga meliputi nama obat, indikasi obat, aturan pemakaian obat, efek samping, penanganan masalah yang dihadapi pasien (Fatiha & Bintang, 2021). Pemberian edukasi dan pelayanan informasi obat yang dibutuhkan oleh pasien yaitu informasi mengenai instruksi penggunaan obat dengan baik dan benar (N Putra O, A Damayanti, 2020). Konseling apoteker termasuk salah satu bentuk pelayanan yang harus di tetapkan di rumah sakit maupun di kilinik. Pelayanan di rumah sakit atau di klinik berorientasi kepada akar permasalahan kenapa waktu tunggu pelayanan resep pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu dan lebih lama dari SPM, menentukan alternatif solusi atas terjangkau bagi semua lapisan masyarakat (Lianti, 2017). Kemampuan seseorang melaksanakan perilaku yang diperlukan untuk memperoleh hasil tertentu, diidentifikasi sebagai prediktor penting dari sejumlah perilaku kesehatan, termasuk dalam kepatuhan minum obat (Farmasi & Indonesia, 2012). Tingkat kepuasan merupakan suatu luaran humanis yang fokus terhadap pasien serta dapat digunakan sebagai penunjang dalam pengukuran luaran lainnya seperti luaran klinik dan luaran ekonomi (Nugraheni Ambar Yunita, Sari Ika Puspita, 2015). Semakin tingginya tuntutan masyarakat dan semakin berkembangnya pelayanan yang diberikan menuntut apoteker harus mampu memenuhi keinginan dan tuntutan masyarakat yang berubah-

ubah dan beragam. Akibatnya, dibutuhkan eksistensi apoteker sebagai sumber daya manusia dalam hal peningkatan pengetahuan, keterampilan serta mampu berinteraksi dengan masyarakat (Pratiwi, Mustikaningtiyas, Widyardika, & Setiawan, 2020).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Sari Dyah Taufika, Sunardi, Astuti Harti, 2019). Waktu pelayanan adalah waktu yang dibutuhkan petugas untuk menyelesaikan satu resep pada setiap proses pelayanan. Sedangkan waktu tunggu adalah waktu tunda sebuah resep tidak dilakukan pelayanan (Sujoko & Chalidyanto, 2015). Penelitian ini akan dilakukan untuk melihat implementasi konseling apoteker dan hasil dari pelayanan di Klinik Muizzah terhadap pasien. Salah satu caranya adalah dengan menggunakan model *SERVQUAL*. Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model *SERVQUAL* (*Service Quality*) dengan cara membuat survey penilaian kepuasan pelanggan. Analisis kepuasan pelanggan dapat dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yakni sebagai berikut: *Tangible* (bukti nyata) merupakan fasilitas/ sarana fisik yang dapat dilihat atau dirasakan pasien terkait pelayanan yang didapat dibandingkan dengan harapannya. Dalam penelitian ini adalah kemudahan akses lokasi apotek, kecukupan tempat duduk di ruang tunggu, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu. *Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan tenaga kefarmasian memberikan pelayanan resep yang sesuai dengan harapan pasien. Dalam penelitian ini adalah kemudahan prosedur administrasi pasien menebus obat; *Responsiveness* (ketanggapan) merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis, yaitu kecepatan tenaga kefarmasian memberikan pelayanan resep. *Assurance* (jaminan) merupakan dimensi kualitas yang berhubungan dengan kompetensi tenaga kefarmasian menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada pasien. *Empathy* (empati) merupakan suatu kemampuan emosional tenaga kefarmasian untuk mengerti, menolong, dan merasakan apa yang dirasakan pasien. Dalam penelitian ini dimensi *emphaty* adalah keramahan tenaga kefarmasian memberikan pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosialnya (Prihartini, Yuniar, Susyanty, & Raharni, 2020). Penelitian ini bertujuan untuk melihat hasil pelayanan di klinik Muizzah dengan menggunakan model *SERVQUAL* terutama dibidang kefarmasian. Informasi yang didapat diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak klinik Muizzah untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap setiap pasien.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah metode yang tidak memberikan perlakuan, manipulasi, atau perubahan variabel bebas, tetapi menggambarkan keadaan sebagaimana adanya (Priscylio, n.d, 2018). Pada jenis penelitian kualitatif digunakan dengan pendekatan narrative. Penambahan pendekatan ini untuk mempermudah teknis penelitian dan memperluas hasil penelitian tersebut. Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian

ini berupa kuesioner sebagai instrumen penelitian. Pembuatan kuesioner diadopsi dari beberapa jurnal lalu diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia. Penyebaran kuesioner dalam penelitian ini melalui media langsung. Penyebaran kuesioner melalui media langsung, peneliti melakukan dengan cara meminta konfirmasi responden untuk mengisi secara langsung. Peneliti mendistribusikan kuesioner penelitian kepada pasien di klinik Muizzah yang bersedia untuk mengisi. Penelitian ini akan menjadi dasar untuk memberikan masukan kepada pihak klinik dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap setiap pasien di klinik Muizzah.

Hasil dan Pembahasan

Model Servqual sudah dilakukan dari penelitian terdahulu dan telah banyak menarik minat para peneliti dan praktisi dalam beberapa tahun terakhir ini, para praktisi yakin bahwa kualitas layanan dapat meningkatkan kinerja yang baik (Böttcher et al., 2019). Dinamika yang terjadi saat ini dalam dunia farmasi terutama di bidang instansi kesehatan telah melihat pergeseran ke arah kualitas pelayanan (Mirzae, Dubrovski, Kenneth, Morozov, & Leshansky, 2018).

Kepuasan dan harapan pasien diukur untuk mengetahui kualitas pelayanan konseling oleh apoteker di apotek dari 5 dimensi, yaitu : *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty*.

Tabel 1
Distribusi Jenis Kelamin dan Usia di Klinik Muizzah pada bulan Juni 2021

Karakter Pasien	Jumlah (n)		Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	(17)	42,5
	Perempuan	(23)	57,5
Usia (Tahun)	20-35	(10)	25
	36-45	(14)	35
	46-55	(7)	17,5
	>60	(9)	22,5

Tabel 2
Kesesuaian Pelayanan Apoteker kepada Pasien pada 5 Dimensi di Klinik Muizzah

Dimensi	No Kuesioner	Indikator	S (%)	TS (%)
Tangibles	1	Klinik Muizzah menyediakan tempat khusus untuk pelayanan informasi obat	81,6	18,4
	2	Klinik Muizzah menyediakan majalah kesehatan, brosur dan leaflet tentang obat.	70,9	29,1
	3	Kenyamanan ruang tunggu pasien.	92,5	7,5
Reliability	4	Apoteker memberi tahu indikasi obat yang diberikan kepada pasien.	80,3	19,7
	5	Apoteker memberi tahu aturan pakai obat yang diberikan kepada pasien.	85,7	14,3

Implementasi Pelayanan Konseling Apoteker Model Servqual terhadap Pasien Klinik Muizzah di Kecamatan Rengat Barat, Riau

Dimensi	No Kuesioner	Indikator	S (%)	TS (%)
Responsiveness	6	Apoteker memberi tahu efek samping obat yang diberikan kepada pasien.	92,3	7,7
	7	Apoteker langsung memberikan informasi obat yang dibutuhkan oleh pasien tanpa harus diminta oleh pasien	84,9	15,1
	8	Apoteker bertanya kembali terkait kejelasan pemahaman pasien terhadap informasi obat yang telah disampaikan oleh apoteker	78,3	21,7
	9	Apoteker bersedia menjelaskan kembali jika pasien belum paham dengan informasi obat yang telah disampaikan oleh apoteker.	80,6	19,4
Assurance	10	Apoteker memiliki pengetahuan yang baik dalam menjelaskan indikasi, aturan pakai dan efek samping obat pada saat menyerahkan obat kepada pasien.	87,5	12,5
	11	Apoteker memiliki keterampilan yang baik dalam berkomunikasi kepada pasien pada saat melakukan pelayanan informasi obat kepada pasien.	92,7	7,3
	12	Apoteker memberikan informasi obat dengan jelas dan mudah dimengerti oleh pasien.	90,3	9,7
Emphaty	13	Apoteker melayani pasien dengan ramah dan murah senyum.	88,9	11,1
	14	Apoteker memberikan pelayanan informasi obat kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan ekonomi.	94,5	5,5
	15	Apoteker memantau penggunaan obat oleh pasien misalnya via telepon atau pada saat pasien datang kembali.	82,6	17,4

Keterangan :

S = Sesuai

TS = Tidak Sesuai

Dari data diatas, didapatkan rata-rata pada 5 Dimensi tersebut yang tertera pada tabel dibawah ini.

Tabel 3
Nilai Rata-rata pada 5 Dimensi terhadap pelayanan di Klinik Muizzah

Dimensi	Nilai Rata-rata (Σ) (%)
Tangibles	81,6
Reliability	86,1
Responsiveness	81,2
Assurance	90,1
Emphaty	88,6

Tabel 1, dilihat tentang distribusi jenis kelamin dan usia di klinik Muizzah pada bulan Juni 2021. Peneliti melakukan penelitian dengan 40 responden. Namun dapat dilihat pada tabel 2, setiap indikator pada kuesioner sudah ada tanggapan dari responden dengan kriteria jawaban Sesuai (S) maupun Tidak Sesuai (TS). Pada tabel 3 dapat dilihat bahwa dimensi *assurance* (jaminan) pada pelayanan konseling apoteker di klinik Muizzah memiliki kualitas yang lebih baik dibandingkan dimensi lainnya karena memiliki skor rata-rata tertinggi yaitu 90,1%, sehingga kompetensi tenaga kefarmasian menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada pasien. Keterampilan dan kemampuan tenaga kefarmasian memberikan informasi obat secara jelas dan lengkap kepada pasien.

Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) perlu mendapat perhatian karena memiliki skor yang paling rendah dengan nilai rata-rata 81,2%, untuk menghindari semakin menurunnya tingkat kepuasan yang menunjukkan semakin menurunnya kualitas pelayanan konseling oleh apoteker. Kecepatan tenaga kefarmasian di klinik Muizzah masih kurang dalam memberikan pelayanan resep. Oleh karena itu, apoteker harus lebih cepat tanggap lagi dalam memberikan pelayanan terhadap pasien. Nilai rata-rata urutan kedua adalah dimensi *emphaty* (empati) dengan 88,6%, urutan ketiga adalah pada dimensi *reliability* (kehandalan) dengan 86,1%, begitu juga urutan keempat adalah dimensi *Tangible* (bukti nyata) dengan nilai rata-rata 81,6%. Konseling untuk meningkatkan kompetensinya. Adanya Kompetensi apoteker dalam proses konseling yang lebih baik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas layanan sehingga kepercayaan pasien terhadap apoteker dan apotek meningkat.

Kesimpulan

Konseling apoteker sangat berpengaruh terhadap pelayanan di klinik Muizzah pada pasien yang ditinjau menggunakan model *SERVQUAL*. Kelima dimensi pada model *servqual* tersebut diantaranya dimensi *tangibles* (bukti fisik) 81,6%, dimensi *reliability* (keandalan) 86,1%, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) 81,2%, dimensi *assurance* (jaminan kepastian) 90,1%, dan dimensi *empathy* (empati) 88,6%. Guna meningkatkan kepuasan pasien di klinik Muizzah perlu secara rutin melakukan evaluasi dan monitoring pelayanan kefarmasian, agar dapat mempertahankan kelebihan yang ada dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi yang masih kurang dalam standar penilaiannya. Kompetensi tenaga kefarmasian diharapkan juga dapat menanamkan kepercayaan dan keyakinan pada pasien.

BIBLIOGRAFI

- Böttcher, Chotima, Schlickeiser, Stephan, Sneebouer, Marjolein A. M., Kunkel, Desiree, Knop, Anniki, Paza, Evdokia, Fidzinski, Pawel, Kraus, Larissa, Snijders, Gijse J. L., & Kahn, René S. (2019). Human microglia regional heterogeneity and phenotypes determined by multiplexed single-cell mass cytometry. *Nature Neuroscience*, 22(1), 78–90. [Google Scholar](#)
- Farmasi, Jurnal, & Indonesia, Klinik. (2012). *Dampak Self Efficacy terhadap Perilaku Inovasi Apoteker di Rumah Sakit Impact of Self Efficacy on Innovative Behaviour Pharmacist in Hospital. 1.Corespondesse*. [Google Scholar](#)
- Fatiha, Chilmia Nurul, & Bintang, Sabiti Farroh. (2021). *Peningkatan Kepatuhan Minum Obat Melalui Konseling Apoteker pada Pasien Diabetes Mellitus Tipe 2 di Puskesmas Halmahera Kota Semarang*. 41–48. [Google Scholar](#)
- Harlianti, Mariska Sri, Andayani, Tri Murti, & Puspendari, Diah Ayu. (2018). *Willingness to Pay Pelayanan Konseling Apoteker di Apotek di Kecamatan Polokarto Tahun 2016*. 15(1), 1–5. [Google Scholar](#)
- Lianti, Puji. (2017). *Rekredensialing Dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Pada Pelayanan Rawat Jalan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Di Kabupaten Jember Tahun 2017*. *Corespondesse*. [Google Scholar](#)
- Mirzae, Yoni, Dubrovski, Oles, Kenneth, Oded, Morozov, Konstantin I., & Leshansky, Alexander M. (2018). Geometric constraints and optimization in externally driven propulsion. *Science Robotics*, 3(17). [Google Scholar](#)
- N Putra O, A Damayanti, T. Pinani D. (2020). *Evaluasi Kepuasan Pasien Diabetes Mellitus Tipe 2 dengan Hipertensi Terhadap Layanan Kefarmasian di Puskesmas Mulyorejo Surabaya*. 8(2), 95–103.
- Nugraheni Ambar Yunita, Sari Ika Puspita, Andayani Tri Murti. (2015). *Pengaruh Konseling Apoteker Dengan Alat Bantu Pada Pasien Diabetes Melitus*. 233–240. [Google Scholar](#)
- Pratiwi, Hening, Mustikaningtias, Ika, Widyartika, Fajri R., & Setiawan, Didik. (2020). *Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Peran Apoteker Pada Layanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sokaraja , Baturraden , Sumbang , Dan*. 33–48. [Google Scholar](#)
- Prihartini, Nita, Yuniar, Yuyun, Susyanty, Andi Leny, & Raharni. (2020). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia Outpatient Satisfaction with Pharmaceutical Sevices at Hospital and Primary Health Care in 11 Provinces in Indonesia Peraturan Pemerintah N. 10(1)*, 42–49. [Google Scholar](#)
- Priscylio, Ghery. (n.d.). *Need of E- Integrated Science Teaching Material Developed*

Oktri Lestari, Lila Wahyuni, Riri Amanda Fitriani, Elza Rachman Panca Priyanda, Ayu Dwi Utami

Using 4S TMD Model For Science Learning and Teaching in Junior High School.
[Google Scholar](#)

Ramdhani, Rani, & Affandi, H. Dr Azhar. (2018). *Analisis Peningkatan Kinerja Berbasis Komitmen Kerja Di Museum Konferensi Asia Afrika (Mkaa).* Perpustakaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unpas Bandung. *Corespondesse.*
[Google Scholar](#)

Sari Dyah Taufika, Sunardi, Astuti Harti, Susilowati Agustina. (2019). *Unit Farmasi Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran Bantul.* 4(1), 20–24. [Google Scholar](#)

Sujoko, Aris, & Chalidyanto, Djazuly. (2015). *Analisis Antrian Pelayanan Obat Non Racikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan.* *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 3(2), 99–107. [Google Scholar](#)

Copyright holder:

Oktri Lestari, Lila Wahyuni, Riri Amanda Fitriani, Elza Rachman Panca Priyanda, Ayu Dwi Utami (2021)

First publication right:

Syntax Idea

This article is licensed under:

