

Tingkat Kepuasan Pelayanan Swamedikasi Batuk di Toko Obat Arjasari

Fikriyyah^{1*}, Rizky Adriansyah²

Politeknik Piksi Ganesha Bandung, Indonesia^{1, 2}

bundafikriyyah@gmail.com^{1*}, mr.adriansyah7@gmail.com²

Received: 31-08-2021
Revised : 20-03-2022
Accepted: 25-03-2022

Abstrak

Batuk merupakan keluhan yang umum ditemui masyarakat dan tergolong ringan. Karena itu, orang lebih suka mengobati sendiri saat menghadapinya. Namun dalam praktiknya, pemulihan mandiri mampu menjadi muasal kesalahan pemulihan karena keterbatasan wawasan masyarakat mengenai obat dan pemakaiannya. Memberikan pemahaman yang baik kepada masyarakat tentang pemulihan sendiri batuk dari seorang apoteker. Maksud dari riset ini adalah untuk memahami seberapa puas pelayanan swamedikasi batuk di apotek Arjasari. Jenis riset ini memakai desain kualitatif dengan metode riset deskriptif. Melakukan pendataan, yaitu semua data yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Dari riset diperoleh hasil koefisien korelasi sperman rank sebesar (0.806) ini memperlihatkan bahwa Variabel reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan berwujud secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien (64,9%), sedangkan variabel sisanya (35,1%) disumbangkan oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis. Berdasarkan riset yang telah saya lakukan, berdasarkan hasil riset mampu disimpulkan bahwa mayoritas klien sangat puas dengan kinerja pelayanan ditinjau dari kualitas pelayanan yang dirasakan klien. petugas toko obat arjasari dalam melayani klien Swamedikasi.

Kata kunci: swamedikasi; kualitas pelayanan; kepuasan klien

Abstract

Cough is a common complaint encountered by the community and is classified as mild. Therefore, people prefer to self-medicate when faced with it. However, in practice, self-medication can be a source of medication errors due to limited public knowledge about drugs and their use. Provide a good understanding to the community about cough self-medication from a pharmacist. The purpose of this study was to determine how satisfied the cough self-medication service was at the Arjasari pharmacy. This type of research uses a qualitative design with descriptive research methods. Collecting data, namely all data that meet the inclusion and exclusion criteria. From the research, the results of the sperman rank correlation coefficient of (0.806) indicate that the variables of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles together or simultaneously have a significant effect on customer satisfaction (64.9%), while the remaining variables (35.1%) contributed by other variables not examined by the authors. Based on the research that I have done, based on the results of the study it can be concluded that the majority of customers are very satisfied with service performance in terms of service quality perceived by customers. Arjasari drug store clerk in serving self-medication customers.

Keywords: self-medication; service quality; customer; satisfaction

*Correspondence Author: Fikriyyah
Email: bundafikriyyah@gmail.com



PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hal yang esensial dan mendasar dalam kehidupan manusia (Prasetyo, 2013). Selama hidup manusia membutuhkan kesehatan untuk menjalankan aktivitasnya masing-masing (Irmawati, 2017). Pemulihan sendiri atau swamedikasi dengan obat-obatan sederhana mampu ditawarkan secara gratis di apotek tanpa terlebih dahulu berkonsultasi dengan dokter atau petugas kesehatan (Suherman & Febrina, 2018).

Pemulihan mandiri biasanya dipakai untuk menangani keluhan utama dan penyakit ringan secara tepat dan efektif seperti demam, nyeri, pusing, batuk, flu, sakit maag, diare, penyakit kulit (Harahap et al., 2017). Menurut data Survei Sosial Ekonomi Nasional (SUSENAS), 66% pasien di Indonesia melakukan pemulihan sendiri untuk mengobati penyakitnya (pemulihan sendiri) (Mardiati et al., 2021).

Sementara itu, hasil Kajian Kesehatan Dasar 2013 memperlihatkan bahwa 35,2% masyarakat Indonesia menyimpan obat-obatan di rumah, baik yang diperoleh dari resep dokter maupun yang dibeli secara gratis (Kemenkes, 2013). 81,9% orang menyimpan obat keras tanpa resep, termasuk antibiotik. Data ini memastikan bahwa banyak orang yang melakukan pemulihan sendiri. Untuk itu harus diimbangi dengan informasi yang cukup agar tidak terjadi kesalahan (Musdalipah, 2018). Batuk merupakan respon alami tubuh terhadap gangguan eksternal pada sistem pertahanan jalan nafas. Melalui batuk, tubuh mengeluarkan lendir atau bahan iritan lainnya untuk mengeluarkan paru-paru (Faisal, 2017).

Sewaktu melaksanakan swamedikasi dengan benar, masyarakat mesti memahami informasi yang jelas dan terpercaya mengenai obat-obat yang dipakai (Patriana, 2019). Swamedikasi yang benar perlu memperhatikan beberapa hal yaitu mengenai kondisi Ketika akan melakukan swamedikasi, memahami kemungkinan interaksi obat, mengetahui obat-obat yang mampu dipakai untuk swamedikasi, mewaspadaai efek samping yang mungkin muncul, meneliti obat yang akan dibeli mengetahui cara pemakaian obat yang benar, dan mengetahui cara penyimpanan obat yang benar (BPOM, 2014).

Sebagaimana dalam riset (Izzatin, 2016), pandangan apoteker di beberapa apotik di Surabaya Selatan terhadap pelayanan pemulihan sendiri pasien. Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam riset ini tidak dilakukan dengan desain potong lintang dan pengambilan sampel *probability sampling* dilakukan dengan memakai teknik *continuous sampling*. Menurut hasil dalam riset tersebut, 37,88% pasien tidak memiliki kognisi konsultasi apoteker, 682,25% pasien menganggap rekomendasi pemulihan sebagai baik, 68,2% pasien menganggap apoteker melakukan pekerjaan yang cukup baik.

Adapun dalam riset (Miharti, 2019), pengumpulan data dilakukan secara insidental metode pengambilan sampel dan pemakaian adalah cross sectional. Hasilnya memperlihatkan Kepuasan pasien rawat jalan terhadap hasil riset ini pelayanan kefarmasian di apotek rawat jalan di rumah sakit Islam kratten.

Namun dalam riset (Ananda et al., 2013), hubungan yang signifikan antara tingkat pengetahuan dan perilaku pemulihan sendiri pada pasien dengan matrium diklofenak di Apotek Arjasari belum ada riset tentang pemulihan sendiri batuk, baik obat yang benar, tepat indikasi, tepat dosis, tepat pasien mendorong peneliti untuk melakukan riset ini agar terapi yang dilakukan tepat sehingga menmampukan keberhasilan dalam pemulihan.

Berdasarkan diuraikan diatas, peneliti akan membahasnya Untuk mengetahui bagaimana Tingkat Kepuasan Pelayanan Swamedikasi Batuk di Toko Obat Arjasari.

METODE RISET

Riset ini tergolong riset deskriptif, yaitu riset yang menggambarkan secara sistematis ketepatan pemulihan sendiri batuk pada masyarakat yang berkunjung ke Apotik Arjasari (Sugiyono, 2018). Pelaksanaan riset ini dibagi menjadi tiga tahap. Pertama, tahap

persiapan adalah mengidentifikasi lokasi riset, populasi, dan sampel yang akan dipakai untuk riset, kemudian menyusun daftar pertanyaan (kuesioner). Kedua, tahap implementasi, meliputi pengisian kuesioner dan pengumpulan data. Ketiga adalah tahap terakhir, di mana analisis data dilakukan dan ditarik kesimpulan dari temuan riset.

Populasi dalam riset ini adalah seluruh masyarakat yang membeli obat Swamedikasi batuk di toko obat Arjasari Pada masyarakat dewasa yang berusia 25-45 tahun yang berkunjung di toko obat arjasari selama 1 minggu 175 orang Sampel dalam riset ini harus memenuhi kriteria inklusi yaitu masyarakat yang berusia 26-45 tahun, tidak cacat mental, bisa baca tulis, bersedia menjadi responden.

Dalam menentukan jumlah sampel dipakai rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{n}{1 + N(d^2)}$$

Keterangan

n = besar sampel yang diambil

N = besar populasi

e = penyimpanan populasi atau derajat ketetapan yang diinginkan berdasarkan rumus diatas, dengan derajat penyimpangan 10% atau 0,1

Maka : $n = \frac{175}{1+175 (0.1^2)} n = 63.6$

Dari hasil yang diperoleh jumlah sampel yang akan diambil dalam riset ini sebanyak 64 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Akumulatif jawaban responden terhadap variabel Pelayanan Petugas Toko Obat Arjasari (X)

No.	Indikator	Skor
1	Reliability	829
2	Responsivens	804
3	Assurance	819
4	Empathy	710
5	Tangibles	786

Berdasarkan tabel 1 mampu dilihat bahwa dari 5 indikator variabel pelayanan Petugas Toko Obat Arjasari bahwa skor yang paling tinggi diperoleh pada indikator *Reliability* yaitu 829 dan skor terendah diperoleh oleh indikator *Empathy* yaitu 710.

Tabel 2. Hasil uji indikator variabel pelayanan Petugas Toko Obat Arjasari (X)

Indikator	Alternatif Jawaban					Skor
	SS X 5	S X 4	TS X 3	TS X 2	STS X 1	
<i>Realibility</i>	445	304	69	8	3	829
<i>Responsivens</i>	370	352	72	10	0	804
<i>Assurance</i>	435	292	75	8	3	813
<i>Empathy</i>	415	322	63	8	1	809
<i>Tangibles</i>	310	376	90	8	2	786
Frekuensi	1975	1646	369	42	18	4.041
%	48.87%	40.73%	9.13%	1.03%	0,44%	100%

Berdasarkan tabel 2 kepuasan klien terhadap pelayanan Petugas Toko Obat adalah :

Skor untuk 100 orang yang menjawab SS: $100 \times 5 = 500$

Skor untuk 76 orang yang menjawab S: $76 \times 4 = 304$
 Skor untuk 15 orang yang menjawab RG: $15 \times 3 = 45$
 Skor untuk 1 orang yang menjawab TS: $1 \times 2 = 2$
 Skor untuk 1 orang yang menjawab STS: $0 \times 1 = 0$
 Total skor = 851

Untuk menmampukan hasil interpretasi, terlebih dahulu perlu diketahui skor tertinggi (X) dan skor terendah (Y) dari item evaluasi, rumusnya sebagai berikut:

$Y = \text{Skor Likert Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden (Jumlah Tertinggi 5)}$ "Nilai Bobot Mengikuti"
 $X = \text{Skor Likert Terendah} \times \text{Jumlah Responden (Angka Terendah 1)}$ "Bobot Skor Tertinggi"
 Skor item SS tertinggi adalah $5 \times 180 = 900$, sedangkan item STS memiliki skor $1 \times 180 = 180$. Oleh karena itu, jika skor keseluruhan responden adalah 531, maka penilaian kepuasan klien terhadap pelayanan petugas apotek merupakan hasil nilai yang dihasilkan dengan memakai rumus % Index. Formula Indeks % = $\text{Total Skor} / Y \times 100\% = 851 / 900 \times 100\% = 94.5\%$.

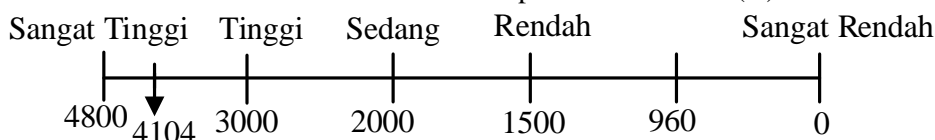
Tabel 3. Kepuasan Klien

No.	Pernyataan	Alternatif jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
1	Saya tidak mengeluh terhadap pelayanan Petugas Petugas Toko Obat Arjasari dalam memerikan informasi swamedikasi batuk	27	37	0	0	0
2	Saya merasa puas dengan keramahan & kesopanan Petugas Petugas Toko Obat Arjasari sehingga saya berminat untuk berkunjung kembali	38	23	3	0	0
3	Saya akan menyarankan teman atau kerabat untuk berobat di Toko Obat Arjasari karena pelayanan yang pasien mampukan sangat memuaskan	35	16	12	1	
Jumlah		100	76	15	1	0

Berdasarkan tabel 2 secara kontinum interval mampu digambarkan sebagai berikut

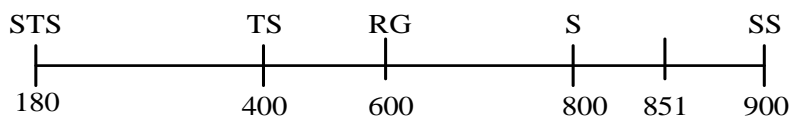
:
 Jumlah skor ideal :
 Nilai Maksimal : $5 \times 15 \times 64 = 4800$
 Interval : $4800 : 5 = 6000$

Gambar 1. Interval penilaian variabel (X)



Pada gambar 1 perhitungan pada variabel pelayanan *customer service* berada diiposisi sangat tinggi, maka mampu disimpulkan rata-rata responden yaitu sebanyak 85,5% menyatakan puas dan setuju dan 14,5% menyatakan kurang puas dan kurang setuju hal ini memperlihatkan bahwa variabel tsb sudah terlaksana dengan baik.

Gambar 2. Interval penilaian terhadap Dimensi Kepuasan Klien (Y)



Pada gambar 2 perhitungan pada Dimensi Kepuasan Klien berada di posisi sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Petugas Toko Obat di Toko Obat Arjasari sudah sangat memuaskan kliennya.

Tingkat Kepuasan Pelayanan Swamedikasi Batuk di Toko Obat Arjasari

Uji korelasi *Spearman Rank* terhadap dua variabel dan koefisien determinasi Korelasi Rank Spearman dipakai untuk mengukur hubungan antara dua variabel, dimana kedua variabel tersebut berbentuk rangking atau kedua variabel tersebut berada pada skala ordinal (Nurwicaksono & Ganggi, 2019). Maka dalam riset ini penulis memakai korelasi Spearman Rank untuk mengetahui seberapa besar hubungan pelayanan Petugas Toko Obat dengan kepuasan Klien. Maka penulis menghitung secara manual dengan hasil perhitungan :

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

$$r_s = 1 - \frac{6\sum 204488.43}{64(64^2 - 1)}$$

$$r_s = 1 - \frac{262080}{64(2500-1)}$$

$$r_s = 0.806$$

Koefisien Determinasi

$$Kd = 0.806^2 \times 100\%$$

$$= 64.9 \times 100\%$$

$$= 64,9\%$$

Artinya pelayanan Petugas Toko Obat berpengaruh terhadap 64,9% dan 35,1% kepuasan klien dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil riset mampu disimpulkan bahwa mayoritas klien sangat puas dengan kinerja pelayanan ditinjau dari kualitas pelayanan yang dirasakan klien petugas toko obat arjasari dalam melayani klien Swamedikasi. Penilaian ini didasarkan pada pelayanan yang diberikan kepada klien telah dilakukan dengan cukup baik. Kepuasan responden terhadap pelayanan medis yang diterima diukur dari lima dimensi, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, dan tampilan fisik pelayanan.

Kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan yang diberikan oleh petugas toko obat arjasari yakni puas dengan presentasi sebesar 92%. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi respon pemberian pelayanan kefarmasian di petugas toko obat arjasari yakni puas dengan presentasi sebesar 89,3%. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan yang diberikan oleh pelayanan kefarmasian di petugas toko obat arjasari yakni puas dengan presentasi sebesar 90%. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati yang diberikan oleh pelayanan kefarmasian di petugas toko obat arjasari yakni puas dengan presentasi sebesar 91%. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi berwujud yang diberikan oleh pelayanan kefarmasian di petugas toko obat arjasari yakni puas dengan presentasi sebesar 76%.

BIBLIOGRAFI

- Ananda, D. A. E., Pristiany, L., & Rachmawati, H. (2013). Hubungan Tingkat Pengetahuan dan Perilaku Swamedikasi Obat Natrium Diklofenak di Apotek. *PHARMACY: Jurnal Farmasi Indonesia (Pharmaceutical Journal of Indonesia)*, 10(2). <https://doi.org/10.30595/pji.v10i2.795>
- BPOM, R. I. (2014). Peraturan kepala badan pengawas obat dan makanan republik Indonesia nomor 7 tahun 2014 tentang pedoman uji toksisitas nonklinik secara In Vivo. *Jakarta: BPOM RI*.
- Faisal, A. (2017). Pengaruh batuk Efektif Terhadap Perubahan Derajat Sesak Napas Pada Pasien Penyakit Paru Obstruktif Kronik (PPOK) Di Poliklinik Paru RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin.
- Harahap, N. A., Khairunnisa, K., & Tanuwijaya, J. (2017). Pengetahuan pasien dan rasionalitas swamedikasi di tiga apotek kota Panyabungan. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, 3(2), 186–192. <https://doi.org/10.29208/jsfk.2017.3.2.124>
- Irmawati, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. *Katalogis*, 5(1). <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/7968>
- Izzatin, I. A. N. (2016). Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Swamedikasi Oleh Apoteker di Beberapa Apotik Wilayah Surabaya Selatan. *Calypra*, 4(2), 1–15. <https://journal.ubaya.ac.id/index.php/jimus/article/view/2090>
- Kemenkes, R. I. (2013). Riset kesehatan dasar tahun 2013. *Jakarta: Kemenkes RI*.
- Mardiati, N., Islamiyah, R., & Fitriah, R. (2021). Pengaruh Iklan Obat Flu Di Televisi Terhadap Perilaku Swamedikasi. *Jurnal Riset Kefarmasian Indonesia*, 3(1), 35–44. <https://doi.org/10.33759/jrki.v3i1.103>
- Miharti, I. (2019). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan Rumah Sakit Kolonel Abundjani Bangko. *Jurnal Kesehatan Dan Sains Terapan*, 5(2), 66–71. <https://doi.org/10.30595/pji.v10i2.795>
- Musdalipah, M. (2018). Pemberdayaan masyarakat tentang swamedikasi melalui edukasi Gema Cermat dengan metode CBIA. *Dinamisia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 106–112. <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v2i1.1085>
- Nurwicaksono, D., & Ganggi, R. I. P. (2019). Kualitas Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pemustaka Pasca Sentralisasi di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara Pada Mahasiswa Angkatan 2015. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(3), 260–271.
- Patriana, M. L. (2019). *Tingkat Pengetahuan Masyarakat Tentang Swamedikasi Di RW 01 Dan RW 02 Kelurahan Sarotari Timur Kecamatan Larantuka Kabupaten Flores Timur*. Poltekkes Kemenkes Kupang.
- Prasetyo, Y. (2013). Kesadaran masyarakat berolahraga untuk peningkatan kesehatan dan pembangunan nasional. *Medikora*, 11(2). <https://doi.org/10.21831/medikora.v11i2.2819>
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. *Alfabeta Bandung*.
- Suherman, H., & Febrina, D. (2018). Pengaruh faktor usia, jenis kelamin, dan pengetahuan terhadap swamedikasi obat. *Viva Medika*, 2, 94–108. <https://doi.org/10.35960/vm.v10i2.449>



© 2021 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).