

## Hubungan Kecerdasan Emosional dan Daya Tarik Interpesona dengan Kepuasan Pelayanan Obat di Apotek Goge Farma

### *Correlation Emotional Intelligence and Interpersonal Attraction with Drug Service Satisfaction in Goge Farma Pharmacy*

Febriana Adrimia Litany Kusuma<sup>1</sup>, Agus Susanto<sup>2</sup>, Heru Nurcahyo<sup>3</sup>

<sup>123</sup> Politeknik Harapan Bersama, Kota Tegal

Corresponding author : [irbeflitany@gmail.com](mailto:irbeflitany@gmail.com)

#### Abstrak

Seorang tenaga teknis kefarmasian dituntut untuk memiliki kecerdasan emosional yang baik. Karena ini sangat mempengaruhi pelayanan yang akan diberikan kepada pasien. Disamping itu berkaitan juga dengan daya tarik interpersonal yang dapat mewujudkan sebuah perilaku dan kompetensi dalam melakukan pelayanan kesehatan. Salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan adalah perihal kepuasan dari sebuah pelayanan. Kepuasan pelayanan dapat dilihat dari beberapa tanggapan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kecerdasan emosional, dan daya tarik interpesona dengan kepuasan pelayanan obat di apotek Goge Farma Tegal. Metode penelitian yang digunakan adalah *cross-sectional* yang dilakukan di apotek Goge Farma Tegal, penelitian ini dilakukan di bulan September tahun 2022 dengan populasi perbulan sebanyak 900 orang dan mengambil sampel sebanyak 100 orang. Penelitian ini juga menggunakan teknik *accidental sampling* dengan menggunakan kuisioner sebagai instrumen. Dalam penelitian ini menggunakan analisis *chi-square* dengan batas ( $p \leq 0,05$ ). Dalam penelitian ini didapatkan hasil kecerdasan emosional tinggi sebanyak 55 orang (55%) yang sangat tinggi 45 orang (45%), sedangkan daya tarik interpersonal tinggi sebanyak 37 orang (37%) yang sangat tinggi 63 orang (63%), sementara hasil kepuasan pasien cukup puas sebanyak 33 orang (33%) yang puas 67 orang (67%). Dari hasil yang diperoleh, *chi-square* menunjukkan nilai  $p = 0,000$  jadi hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional, dan daya tarik interpersonal terhadap kepuasan pelayanan obat di apotek Goge Farma Tegal.

**Kata Kunci** : : Kecerdasan Emosional, Daya Tarik Interpesona, Kepuasan Pelayanan

#### Abstract

*A pharmacy technician is required to have good emotional intelligence. Because this greatly affects the services that will be provided to patients. Besides that, it is also related to interpersonal attractiveness that can manifest a behavior and competence in providing health services. One of the important indicators that must be considered in health services is the satisfaction of a service. Service satisfaction can be seen from several community responses. This study aims to determine whether there is a relationship between emotional intelligence, and attractiveness of charm with drug service satisfaction at the Goge Farma Tegal pharmacy. The research method used is cross-sectional conducted at the Goge Farma Tegal pharmacy, this study was conducted in September 2022 with a monthly population of 900 people and taking a sample of 100 people. This study also uses accidental sampling technique by using a questionnaire as an instrument. In this study using chi-square analysis with a limit ( $p 0.05$ ). In this study, the results of high emotional intelligence were 55 people (55%) very high 45 people (45%), while high interpersonal attractiveness were 37 people (37%) which was very high 63 people (63%), while satisfaction results patients were quite satisfied as many as 33 people (33%) were satisfied 67 people (67%). From the results obtained, the chi-square shows a p value = 0.000 so the results of this study indicate that there is a significant relationship between emotional intelligence, and interpersonal attractiveness on drug service satisfaction at the Goge Farma Tegal pharmacy.*

**Keywords :** *Emotional Intelligence , Interpersonal Attractiveness , Service Satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Kesehatan sangat berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Pelayanan kesehatan sangat penting karena pelayanan yang prima akan memberikan perlindungan kesehatan bagi masyarakat. Hal ini sangat berkaitan dengan tuntutan masyarakat dalam pelayanan kesehatan, masyarakat cenderung akan mendatangi sebuah tempat dimana pelayanan tersebut sesuai dengan keinginannya (Fatrida & Saputra, 2019). Menurut Depkes RI, 2009. pelayanan kesehatan ialah upaya yang di selenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi guna memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Marina, 2020). Dalam mencapai masyarakat yang sehat, tenaga medis melakukan upaya untuk meningkatkan dan memulihkan kesehatan. Mencapai derajat kesehatan masyarakat yang memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat (kepuasan konsumen) adalah tujuan pelayanan kesehatan (Ansori, 2015). Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukannya survei tingkat kepuasan pasien (Ferdiansyah et al., 2021). Agar pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan tersebut, maka syarat pokok pelayanan kesehatan yang baik yaitu pertama tersedia dan berkesinambungan. Syarat pokok pertama yaitu semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, sehingga pada saat di butuhkan mereka dengan mudah mendapatkannya. Syarat pokok kedua yaitu dapat diterima dan wajar. Artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan adat istiadat, kebudayaan, kepercayaan masyarakat, serta bersifat tidak wajar. Syarat pokok ketiga yaitu yang mudah dicapai oleh masyarakat. Ketercapaian yang dimaksudkan di sini terutama dari sudut lokasi, dengan demikian untuk dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, maka pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting. Syarat pokok keempat yaitu yang baik adalah mudah dijangkau oleh masyarakat. Keterjangkauan di sini terutama dari sudut biaya, untuk dapat mewujudkan keadaan yang seperti ini harus dapat diupayakan biaya pelayanan kesehatan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat. Syarat pokok kelima yaitu bermutu (quality). Mutu yang dimaksudkan di sini adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan. Menurut Kholid (2015), sistem pelayanan kesehatan mempunyai tujuan antara lain

yaitu : Promotif atau memelihara dan meningkatkan kesehatan. Hal ini sangat dibutuhkan seperti pada peningkatan gizi. Preventif atau pencegahan terhadap orang yang mempunyai resiko terhadap penyakit yang terdiri dari Preventif primer, preventif sekunder dan preventif tersier, kuratif adalah penyembuhan suatu penyakit, rehabilitatif adalah proses memulihkan dan proses mengobati (Ansori, 2015)

Kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek merupakan salah satu cerminan dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh tempat pelayanan kefarmasian di apotek baik pelayanan obat dengan menggunakan resep maupun obat non resep (Dianita & Latifah, 2017). Faktor faktor yang dapat mempengaruhi nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan obat terbagi menjadi 2 yaitu faktor internal dan faktor eksternal, contoh dari faktor internal yaitu pelayanan informasi obat. Dalam hal ini meliputi penilaian pengetahuan tenaga teknis kefarmasian, selain pengetahuan faktor lainnya adalah mengenai sikap tenaga teknis kefarmasian perihal keramahan terhadap pasien. Disamping adanya faktor internal terdapat pula faktor eksternal yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan obat yaitu penampilan apotek yang meliputi segala fasilitas di apotek tersebut, tidak hanya fasilitas faktor lain dapat dilihat dari kompetensi yang dimiliki tenaga teknis kefarmasian misalnya dalam memberikan solusi saat ketersediaan obat tidak ada atau habis (Dianita & Latifah, 2017). Dalam kompetensi tenaga teknis kefarmasian juga dapat mempengaruhi kemampuan komunikasi yang baik (Faisal, 2020). Penelitian tentang komunikasi tenaga teknis kefarmasian terhadap daya interpersonal sudah dilakukan (Faisal, 2020) namun, penelitian tentang kecerdasan emosional dan daya tarik interpersonal dihubungkan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan obat khususnya di farmasi belum banyak dilakukan, oleh karena itu peneliti menganalisis atau mengkaji tentang kepuasan kecerdasan emosional dan daya tarik interpersonal dengan kepuasan pelayanan obat. Maka dari itu tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan kecerdasan emosional dan daya tarik interpersonal dengan kepuasan pelayanan obat di apotek.

## **METODE**

Penelitian dilakukan di apotek Goge Farma Tegal pada bulan September 2022 dengan populasi 900 orang perbulannya dan mengambil sampel sebanyak 100 responden. Tujuan populasi yaitu usia dewasa dengan kriteria usia 17-40 tahun. Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan pendekatan *cross-sectional*, dimana hubungan antar variabel yang diketahui dari data yang diperoleh dengan pengamatan langsung. Pada penelitian ini pengambilan data dilakukan secara langsung kepada pasien dengan tetap menggunakan protokol kesehatan. Penelitian menggunakan teknik assidental sampling. Analisis yang digunakan pada penelitian ini menggunakan analisis bivariat. Pada penelitian ini juga menggunakan uji *chi-square* dengan batas signifikan ( $p \leq 0,05$ ) dan jika diatas  $p=0,05$  maka tidak

ada hubungan yang signifikan sedangkan dibawah  $p=0,05$  memiliki hubungan yang signifikan. Instrumen pendukung dari penelitian ini dengan menggunakan kuisioner. Penilaian terhadap kepuasan pasien di Apotek Goge Farma Tegal terbagi menjadi 5 macam yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini dibagi menjadi beberapa karakteristik dalam penilaian , seperti usia, jenis kelamin , pendidikan, dan pekerjaan. Data yang diperoleh seperti pada tabel 1

Tabel 1

Karakteristik subjek berdasarkan usia , jenis kelamin , pendidikan dan pekerjaan

Parameter	Kategori	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
Usia	Dewasa ( 17-45)	67	67,0
	Tua (46-60)	33	33,0
Jenis Kelamin	Laki-Laki	42	42,0
	Perempuan	58	58,0
Pendidikan	SD	4	4,0
	SLTP	4	4,0
	SLTA	63	63,0
	Diploma (D1-D3)	8	8,0
	D4/S1	21	21,0
Pekerjaan	Swasta	12	12,0
	TNI/Polri/PNS	4	4,0
	Wirausaha	20	20,0
	IRT	36	36,0
	Pelajar/ Mahasiswa	15	15,0
	Nelayan/Petani	4	4,0
	Lainnya	9	9,0

Data yang di dapatkan menurut karakteristik yaitu usia paling banyak yaitu usia dewasa (17-45) didapatkan sebanyak 67 orang (67%), jenis kelamin paling banyak yaitu perempuan sebanyak 58 orang (58%), sementara itu pendidikan paling banyak yaitu SLTA sebanyak 63 orang (63%) serta pekerjaan rata rata dari responden paling banyak adalah ibu rumah tangga (IRT) sebanyak 36 orang (36%). Didapatkan data dari penelitian ini mengenai nilai karakteristik dari parameter kecerdasan emosional, daya tarik interpersonal, dan kepuasan. Terlihat data di tabel

2 nilai karakteristik berdasarkan parameter kecerdasan emosional dan daya tarik interpersonal

Tabel 2

Karakteristik berdasarkan parameter kecerdasan emosional, daya interpersonal, dan kepuasan

Parameter	Variabel	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
Kecerdasan Emosional	Tinggi	55	55,0
	Sangat Tinggi	45	45,0
Daya Tarik Interpersonal	Tinggi	37	37,0
	Sangat Tinggi	63	63,0
Kepuasan	Cukup Puas	33	33,0
	Puas	67	67,0

Hasil yang didapat dari penelitian ini berdasarkan parameter kecerdasan emosional, daya interpersonal, dan kepuasan pasien, dalam tabel 2 menunjukkan bahwa kecerdasan emosional yang tinggi sebanyak 55 orang (55%), sedangkan yang sangat tinggi didapatkan sebanyak 45 orang (45%), daya interpersonal yang tinggi sebanyak 37 orang (37%) sedangkan yang sangat tinggi mencapai 63 orang (63%) selain itu didapatkan hasil nilai dari responden tentang kepuasan pasien dengan cukup puas sebanyak 33 orang (33%), dan yang puas mencapai 67 orang (67%)

Tabel 3

Hubungan Kecerdasan Emosional dengan kepuasan pasien

Kepuasan	Kecerdasan Emosional				Total	p
	Cukup Puas		Puas			
	n	%	n	%	n	%
Tinggi	30	54,5	25	45,5	55	55,0
Sangat Tinggi	3	6,7	42	93,3	45	45,0
Total	33	33,0	67	67,0	100	100,0

Berdasarkan hasil uji  $1053 \text{ etika } 1053 \text{ ic } chi\text{-square}$  pada tabel 3 didapatkan  $p = 0,000$  sehingga  $H_a$  dapat diterima. Hal ini membuktikan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan kepuasan pasien ( $p < 0,05$ ). Para petugas Apotek Goge Farma Tegal sudah memiliki sikap dan perilaku yang membuat nyaman pasien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh petugas. Rasa nyaman pasien adalah 1053 etika mereka merasa



dihargai oleh petugas apotek misalnya dengan mendengarkan keluhan pasien saat berkonsultasi.

Tabel 4

Hubungan Daya Interpersonal dengan Kepuasan Pasien

Kepuasan	Daya Interpesona				Total		p
	Cukup Puas		Puas		n	%	
	N	%	n	%	n	%	
Tinggi	25	67,6	12	32,4	37	37,0	
Sangat Tinggi	8	12,7	55	87,3	63	63,0	0,000
Total	33	33,0	67	67,0	100	100,0	

Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* didapatkan  $p = 0,000$  sehingga  $H_a$  dapat diterima. Hal ini membuktikan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara daya interpersonal dengan kepuasan pasien ( $p < 0,05$ ). Hal ini berarti bahwa petugas Apotek Goge Farma sudah menjalin hubungan yang baik kepada pasien yang dilihat dari daya interpersonal diantaranya adalah ketulusan, kemampuan, penampilan dan perilaku yang dilakukan oleh petugas.

Berdasarkan hasil penelitian di apotek Goge Farma Tegal terlihat bahwa adanya hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelayanan obat, ada beberapa komponen dan faktor faktor yang melatarbelakangi hasil tersebut. Menurut Goleman (2003) dalam Maslahah (2007) terdapat lima dimensi atau komponen kecerdasan emosional yaitu: pengenalan diri (*self awareness*), pengendalian diri (*self regulation*), motivasi (*motivation*), empati (*empathy*), keterampilan sosial (*social skills*) (Tjun, 2009). Kecerdasan emosional dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: Faktor Internal. Faktor internal adalah apa yang ada dalam diri individu yang mempengaruhi kecerdasan emosinya. Faktor internal ini memiliki dua sumber yaitu segi jasmani dan segi psikologis. Segi jasmani adalah faktor fisik dan kesehatan individu, apabila fisik dan kesehatan seseorang dapat terganggu dapat dimungkinkan mempengaruhi proses kecerdasan emosinya. Segi psikologis mencakup didalamnya pengalaman, perasaan, kemampuan berfikir dan motivasi. Faktor Eksternal. Faktor eksternal adalah stimulus dan lingkungan dimana kecerdasan emosi berlangsung. Faktor eksternal meliputi: Stimulus itu sendiri, kejenuhan stimulus merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan seseorang dalam memperlakukan kecerdasan emosi tanpa distorsi, lingkungan atau situasi khususnya yang melatarbelakangi proses kecerdasan emosi. Objek lingkungan yang melatarbelakangi merupakan kebulatan yang sangat sulit

dipisahkan (Megananda, 2016). Jadi dalam hal ini peranan farmasis dalam kecerdasan emosional dari komponen tentang pengendalian diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial sangat dibutuhkan. Seorang farmasis dituntut untuk bisa mengendalikan dirinya saat harus bertemu dengan pasien, mendengarkan keluhan pasien serta bisa memotivasi pasien dan juga keterampilan sosial dalam menghargai setiap pasien dengan cara tidak membandingkan status sosialnya dan diperlakukan secara adil. Dalam hal ini juga farmasis dituntut untuk dapat menjaga kesehatan fisik dan situasi di apotek agar pasien mendapatkan kenyamanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan (Ruspitasari & Herlina, 2020) karena hasil dari penelitian tersebut sama sama memiliki hubungan yang signifikan. Dalam penelitian ini dilakukan di bidang kesehatan pada perawat tentang kecerdasan emosional perawat di RSUD I.A. Moeis Samarinda dengan capaian responden lansia. Berbeda dengan penelitian ini , yang dilakukan pada farmasi terhadap pasien dewasa serta dilakukan di Apotek .

## KESIMPULAN

Berdasarkan mayoritas responden yang diambil yaitu pada usia dewasa (17-40) sebanyak 67 orang (67%) , dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 58 orang (58%), dengan pendidikan terbanyak SLTA sebanyak 63 orang (63%) dan pekerjaan paling banyak adalah IRT 36 orang (36%). Dalam hal kecerdasan emosional farmasis, didapatkan tinggi sebanyak 55 orang (55%) dan sangat tinggi 45 orang (45%), sementara itu berdasarkan daya tarik interpersonal farmasis tinggi sebanyak 37 orang (37%) sangat tinggi sebanyak 63 orang (63%). Berdasarkan kepuasan pasien mayoritas cukup puas sebanyak 33 orang (33%) dan puas 67 orang (67%). Dalam penelitian ini dapat disimpulkan Ha dapat diterima yang berarti bahwa adanya hubungan antara kecerdasan emosional dan daya tarik interpersonal terhadap kepuasan pasien di Apotek Goge Farma Tegal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ansori. (2015). Pelayanan Kesehatan. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(April), 49–58.
- Danita, P. S., & Latifah, E. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. *Jurnal Farmasi Sains Dan Praktis*, 3(2), 19–23. <https://doi.org/10.31603/pharmacy.v3i2.1727>
- Faisal, H. (2020). Komunikasi Interpersonal Tenaga Kefarmasian dengan Pasien Melalui Swamedikasi di Apotek Bunga Martapura. *Diss. Universitas Islam Kalimantan MBA*. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/2063/>
- Fatrinda, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat

Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4, 11–21. <https://doi.org/10.36729/jam.v4i1.229>

Ferdiansyah, M. I., Susanto, A., & Purwantiningrum, H. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma Majasem. *Politeknik*, 1–9.

Marina, A. (2020). TEORI KECERDASAN EMOSIONAL. *Journal Balance*, XII(1), 131–141. [http://repository.um-surabaya.ac.id/4276/3/BAB\\_2.pdf](http://repository.um-surabaya.ac.id/4276/3/BAB_2.pdf)

Megananda, T. (2016). *Kecerdasan Emosi*. <https://Psikologi.Uma.Ac.Id/Wp-Content/Uploads/2018/12/KECERDASAN-EMOSI.Pdf>.

Ruspitasari, N., & Herlina, N. (2020). Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD IA Moeis Samarinda. *Borneo Student Research (BSR)*, 1(3), 2068–2076. <https://journals.umkt.ac.id/index.php/bsr/article/download/783/147>

Tjun, L. T. (2009). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Pemahaman Akuntansi Dilihat dari Perspektif Gender. *Jurnal Akuntansi*, 1(2), 101–118. <http://majour.maranatha.edu/index.php/jurnal-akuntansi/article/view/318>