

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK EMPUNALA PERIODE MARET – MEI 2023

Andri Priyoherianto¹, Deny Budi Legowo², Erna Fitriany³, M. Rizky Arif³

^{1,2,3,4} Akademi Farmasi Mitra Sehat Sidoarjo

Email korespondensi: nafizaaufaandini@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan kesehatan yang mempunyai peran penting dalam mewujudkan kesehatan yang bermutu dan berkualitas. Layanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor yang menarik minat konsumen terhadap pembelian obat di apotek agar memperoleh kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Empunala dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Empunala. Penelitian ini bersifat deskriptif non eksperimental dengan pengambilan sampel secara Insidental sampling, pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Empunala periode Maret – Mei 2023 didapatkan kesimpulan pada dimensi kehandalan sebesar 76%, dimensi ketanggapan sebesar 78%, dimensi keyakinan sebesar 78%, dimensi empati sebesar 77%, dan dimensi bukti langsung sebesar 80%. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pelayanan kefarmasian di Apotek Empunala berada dalam kategori memuaskan.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Konsumen, Pelayanan Kefarmasian

DESCRIPTION OF THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES AT EMPUNALA DRUGSTORE IN MARCH – MAY 2023 PERIOD

ABSTRACT

Pharmaceutical services are health services that have an important role in realizing health quality. Pharmaceutical services apart from being a 2 demand for professionalism such as a factor that attracts consumers' interest in purchasing drugs at pharmacies in order to obtain patient satisfaction. The purpose of this study was to describe the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Empunala Drug store and to improve the quality of pharmaceutical services at the Empunala Drug store. This Research is descriptive non-experimental with incidental sampling, data collection using a questionnaire. The results of the study on the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Empunala Drug store period March until May 2023 concluded on the Reliability dimension is 76%, the Responsiveness dimension is 78%, the Assurance dimension is 78%, the Emphaty dimension is 77%, and the Tangible dimension is 80%. The conclusion of this research is that pharmaceutical services at the Empunala Pharmacy are in the satisfactory category.

Keywords : *Consumers, Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atupun

masyarakat (Chusna et al., 2018; Muhammad et al., 2020). Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan kesehatan yang mempunyai peran penting dalam mewujudkan kesehatan yang bermutu dan berkualitas (Novaryatiin et al., 2018). Layanan kefarmasian selain menjadi tuntutan

profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor yang menarik minat konsumen terhadap pembelian obat di apotek agar memperoleh kepuasan pasien (Isra, 2019; Noviana, 2017). Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kefarmasian yang mempunyai fungsi untuk menyediakan sediaan farmasi seperti obat, obat tradisional, alat kesehatan, dan alat medis lainnya agar masyarakat dapat dengan mudah memperoleh keperluan obat-obatan untuk membantu mewujudkan tercapainya derajat kesehatan yang optimal (Sari, 2019; Umar & Jklr, 2020). Salah satu upaya untuk mewujudkan kepuasan pasien adalah senantiasa melakukan strategi dan meningkatkan mutu pelayanan, oleh karena itu sudah seharusnya pelayanan kesehatan tidak lagi hanya sekedar memberikan pelayanan yang ada tetapi mengadakan peningkatan mutu yang dapat menjawab tuntutan kesehatan masyarakat, seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan pendidikan masyarakat sehingga tercapai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan (Biji et al., 2020; Destiyani et al., 2022; Rikomah et al., 2023).

Konteks pelayanan kefarmasian apotek, kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung. Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pasien adalah model servqual (Service Quality) dengan cara membuat survey penilaian kepuasan pasien (Putra & Wardani, 2017). Analisis kepuasan pasien dapat dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yaitu tangible (bukti nyata), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan) dan empathy (empati) (Rikomah et al., 2023). Pelayanan kefarmasian selama ini dinilai oleh banyak pengamat masih berada dibawah standar (Widiawati, 2021). Apoteker seharusnya mempunyai peran sentral dan bertanggung jawab penuh dalam memberikan informasi obat kepada masyarakat ternyata masih belum dilaksanakan dengan baik. Seorang pemerhati kesehatan masyarakat menyatakan bahwa apotek telah berubah menjadi semacam toko yang berisi semua golongan obat baik obat bebas, obat keras, psikotropika dan narkotika dengan pelayanan yang tidak mengacu pada kaidah-kaidah profesi,

karena tidak dilakukan oleh apoteker (Feneranda et al., 2021; Prabandari, 2017). Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Empunala Periode Maret – Mei 2023.

METODE PENELITIAN

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan suatu fenomena yang terjadi didalam masyarakat (Notoatmojo, 2018). Penelitian dilakukan di Apotek Empunala pada bulan Maret – Mei 2023.

2. Rancangan penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek. Indikator yang digunakan meliputi kemampuan kecepatan dan ketanggapan petugas farmasi dalam melayani pasien, pelayanan yang

diberikan oleh petugas farmasi, kelengkapan informasi yang disampaikan oleh petugas farmasi kepada pasien, memberikan jaminan pelayanan kefarmasian meliputi keramahan, perhatian dan sikap peduli yang diberikan oleh petugas farmasi kepada pasien, kebersihan lingkungan sekitar, kenyamanan ruangan, ketersediaan sumber informasi kesehatan dan fasilitas pendukung. Pasien yang dijadikan sampel dalam penelitian ini memiliki kriteria inklusi yaitu Pasien dengan usia diatas 20-50 tahun, Dapat menulis dan membaca, Pasien bisa berkomunikasi dengan baik, Pelayanan non racikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Apotek Empunala pada periode Maret – Mei 2023. Jumlah sample yang digunakan sebanyak 375 responden. Data dari penelitian ini didapat dengan cara pemberian kuisisioner yang berisi total 20 pertanyaan kepada responden. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner tersebut meliputi pengetahuan responden dalam dimensi kehandalan (reliability), ketanggapan

(responsiveness), kepastian (assurance), empati (emphaty), dan bukti langsung (tangible). Jawaban sangat tidak puas bernilai 1 poin, sedangkan jawaban tidak puas bernilai 2 poin, jawaban cukup puas bernilai 3 poin, jawaban puas bernilai 4 poin dan jawaban sangat puas bernilai 5 poin.

Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen yang digunakan untuk mengukur suatu konsep yang seharusnya diukur. Uji validitas ini digunakan untuk mengetahui data yang digunakan pada penelitian ini valid atau tidak suatu kuisisioner. Pada uji validitas ini peneliti menggunakan r tabel tingkat signifikansi 5% dengan bantuan program SPSS 21. Berdasarkan 30 responden maka nilai dari r table diketahui sebesar 0,361. Hasil uji validitas penelitian ini menunjukkan bahwa semua pertanyaan pada kuisisioner

adalah valid dan layak dipakai untuk mengambil data penelitian karena seluruh nilai korelasi pertanyaan kuisisioner lebih dari 0,361.

Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji reliable atau tidaknya pada suatu pertanyaan yang telah valid, dan dilakukan dengan menggunakan alpha cronbach dengan bantuan program SPSS 21 jika nilai koefisien aplhanya diatas 0,361 maka data yang ada dapat dikatakan reliabel. Hasil uji penelitian ini menunjukkan nilai koefisiensi alpha Cronbach untuk dimensi Kehandalan adalah 0,937 atau lebih besar dari 0,361 yang berarti data yang ada adalah reliabel. Nilai Dimensi Ketanggapan 0.938, nilai Dimensi Kepastian 0,939, nilai Dimensi Empati 0,937 dan dimensi bukti langsung 0,940. Dimana nilai semua dimensi lebih besar dari 0.098, maka data tersebut layak dipakai untuk mengambil data penelitian.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan (Reliability)

No	Kehandalan (Reliability)	Kepuasan pasien (%)
1.	Kemampuan petugas farmasi dalam menjelaskan tentang cara penggunaan obat, efek samping, dan cara penyimpanan	76

No	Kehandalan (Reliability)	Kepuasan pasien (%)
2.	Petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja	74
3.	Kemampuan petugas dalam melayani dengan ramah dan tersenyum	76
4.	Kecepatan dan ketepatan pelayanan serta penyediaan obat kepada pasien	77

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa rata-rata distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan (reliability) mempunyai nilai antara 61 – 80% yang artinya puas dari beberapa poin pertanyaan. Sehingga dari hasil penelitian yang berasal dari 345 responden tersebut menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori sangat puas sebanyak 19%,

kategori puas 48%, dan untuk kategori cukup puas 33% . Tingginya responden yang memilih kategori puas pada dimensi ini terjadi karena adanya ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien, kesigapan petugas dalam memberikan obat, serta penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami tentang cara penyimpanan obat yang baik kepada pasien (Isra, 2019).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)

No	Ketanggapan (Responsiveness)	Kepuasan pasien (%)
1.	Petugas farmasi sigap dalam memberikan obat	78
2.	Penyampaian informasi tentang obat jelas dan mudah dimengerti	76
3.	Ketanggapan petugas farmasi terhadap keluhan pasien	76
4.	Petugas farmasi memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat yang baik dan benar	78

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa rata-rata distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien

berdasarkan dimensi ketanggapan (responsiveness) mempunyai nilai antara 61 – 80% yang artinya puas dari

beberapa poin pertanyaan. Hasil penelitian yang berasal dari 345 responden tersebut menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori sangat puas sebanyak 19%, kategori puas 48%, dan untuk kategori cukup puas 33%. Tingginya responden yang memilih kategori puas pada

dimensi ini terjadi karena adanya ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien, kesigapan petugas dalam memberikan obat, serta penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami tentang cara penyimpanan obat yang baik kepada pasien (Rikomah et al., 2023).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kepastian (Assurance)

No	Kepastian (Assurance)	Kepuasan pasien (%)
1.	Keramahan dan kesopanan petugas farmasi	80
2.	Adanya jaminan mutu terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di apotek	76
3.	Petugas farmasi memberikan obat sesuai dengan yang diresepkan dokter dan keluhan pasien	78
4.	Kepuasan pasien terhadap ketersediaan atau kelengkapan obat di farmasi	76
5.	Petugas farmasi mampu meyakinkan pasien untuk berobat kembali di apotek	80

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa rata rata distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi ketanggapan (responsiveness) mempunyai nilai antara 61 – 80% yang artinya puas. Sehingga dari hasil penelitian yang berasal dari 345 responden tersebut menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori sangat puas sebanyak 21%, kategori puas 47%, dan untuk kategori cukup puas 32% .

Tingginya responden yang memilih kategori puas pada dimensi ini terjadi karena adanya keramahan dan kesopanan petugas, terdapat jaminan mutu terhadap pelayanan, pemberian obat sesuai dengan resep dan keluhan pasien oleh petugas, kepuasan terhadap ketersediaan obat di apotek, serta mampu meyakinkan pasien untuk berobat kembali di apotek (Novaryatiin et al., 2018).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (Emphaty)

No	Empati (Emphaty)	Kepuasan pasien (%)
1.	Petugas farmasi memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan pasien	78
2.	Petugas farmasi raaha da sopan kepada pasien saat memberikan obat	77
3.	Komunikasi antara pasien dan petugas farmasi terjalin dengan baik	76
4.	Petugas farmasi melayani pasien tanpa memandang status sosial	77

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa rata rata distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati (emphaty) mempunyai nilai antara 61 – 80% yang artinya puas. Sehingga dari hasil penelitian yang berasal dari 345 responden tersebut menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori sangat puas sebanyak 21%,

kategori puas 42%, dan untuk kategori cukup puas 37% . Tingginya responden yang memilih kategori puas pada dimensi ini terjadi karena adanya tanggapan yang baik terhadap keluhan pasien, keramahan dan kesopanan saat memberikan obat, serta adanya komunikasi yang baik antara pasien dan petugas tanpa memandang status sosial (Destiyani et al., 2022).

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Langsung (Tangible)

No	Bukti Langsung (Tangible)	Kepuasan pasien (%)
1.	Petugas farmasi berpenampilan rapi dan bersih	79
2.	Ketersediaan tempat duduk yang nyaman di apotek	78
3.	Lingkungan apotek bersih dan rapi	80

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa rata rata distribusi

frekuensi tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi bukti langsung

(tangible) mempunyai nilai antara 61 – 80% yang artinya puas. Sehingga dari hasil penelitian yang berasal dari 345 responden tersebut menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori Sangat Puas sebanyak 25%, kategori puas 46%, dan untuk kategori cukup puas 29% . Tingginya responden yang memilih kategori puas pada dimensi ini terjadi karena adanya ketersediaan tempat duduk yang nyaman, lingkungan apotek yang bersih , serta kerapian petugas dalam berpenampilan (Chusna et al., 2018).

Presentase dan Rata- Rata Kepuasan Responden Berdasarkan 5 Dimensi

Hasil rata – rata yang diperoleh pada setiap dimensi menunjukkan hasil yang berbeda diantaranya yang pertama pada dimensi kehandalan memperoleh persentase sebanyak 76% dengan kategori puas, yang kedua pada dimensi ketanggapan memperoleh persentase sebanyak 77% dengan kategori puas, yang ketiga pada dimensi keyakinan memperoleh persentase sebanyak 78% dengan kategori puas, yang keempat pada dimensi empati memperoleh persentase sebanyak 77% dengan kategori puas, dan yang terakhir pada dimensi bukti langsung (tangible)

memperoleh persentase sebanyak 79% dengan kategori puas. dari kelima dimensi kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Empunala diperoleh rata – rata persentase sebanyak 77% dengan kategori puas. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa persentase tertinggi terdapat pada dimensi bukti langsung dengan kategori puas, dan persentase terendah terdapat pada dimensi kehandalan dengan kategori puas pula, meskipun pada dimensi kehandalan memiliki kategori puas namun skor persentasenya yang paling rendah diantara kelima dimensi tersebut (Rikomah et al., 2023).

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Secara keseluruhan dari lima dimensi kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Empunala diperoleh persentase sebanyak 77% dengan kategori puas.
2. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Empunala pada dimensi bukti langsung (tangible) memperoleh persentase tertinggi sebanyak

79%, sedangkan pada Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Empunala pada dimensi kehandalan (reliability) memperoleh persentase terendah sebanyak 76%.

UCAPAN TERIMAKASIH

Pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu terwujudnya penelitian ini :

1. Akademi Farmasi Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo
2. Yayasan Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo

DAFTAR PUSTAKA

Biji, D. A. N., Serta, P., & Terhadap, G. (2020). *p-ISSN: 2502-647X; e-ISSN: 2503-1902*. 5(2), 298–308.

Chusna, N., Fetriana, T., Adawiyah, R., Palangkaraya, U. M., Raya, P., Kefarmasian, P., & Pahandut, P. (2018). Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya Level of Patient Satisfaction on Pharmaceutical Services in Community Health Centers of Pahandut Palangka Raya. *Department of Pharmacy,*

Faculty of Health Sciences, Universitas Muhammadiyah Palangkaraya, Palangka Raya, Indonesia, 2016–2019.

Destiyani, Nisa, N. A., Zaila M.A, T., & Agus Santoso, A. P. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Kinan Farma Mojosoongo Periode November-Desember Tahun 2021. *Media Farmasi Indonesia*, 17(1). <https://doi.org/10.53359/mfi.v17i1.189>

Feneranda, E., Pambudi, R. S., & Septiana, R. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sehati Surakarta Selama Masa Pandemi Covid-19. *Seminar Nasional Hasil Riset Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Sahid Surakarta*, 1(1), 789–797. <https://jurnal.usahidsolo.ac.id/index.php/SENRIABD>

Isra, M. (2019). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan Rumah Sakit Kolonel

- Abundjani Bangko. *Jurnal Kesehatan Dan Sains Terapan STIKES Merangin*, 5(1), 66–71.
- Muhammad, D., Almasyhuri, A., & Setiani, L. A. (2020). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi|JIITUJ|*, 4(2), 174–186. <https://doi.org/10.22437/jiituj.v4i2.11606>
- Novaryatiin, S., Ardhany, S. D., & Aliyah, S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), 22–26. <https://doi.org/10.33084/bjop.v1i1.239>
- Noviana, P. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi di Rsud Pare Menggunakan Metode Servqual Patients. *Jurnal Wiyata*, 4(2), 111–120.
- Prabandari, S. (2017). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pelayanan Informasi Obat di Apotek Nur Bunda Tegal. *2nd Seminar Nasional IPTEK Terapan (SENIT) 2017*, 2, 224–228.
- Putra, I. M. A. S., & Wardani, I. G. A. A. K. (2017). Akademi Farmasi Saraswati Denpasar, Jalan Kamboja No 11A Denpasar. *Jurnal Ilmiah Medicamento*, 3(1), 1–6.
- Rikomah, S. E., Yanti, S., & Siregar, M. F. A. (2023). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X Kota Bengkulu. *Journal Pharmacopoeia*, 2(1), 77–88. <https://doi.org/10.33088/jp.v2i1.355>
- Sari, D. T. (2019). *Unit Farmasi Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran Bantul*. 4(1), 20–24.
- Umar, A., & Jklr, /. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek X Desa Pattimang Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara Tahun 2020. *Jurnal Kesehatan Luwu Raya*, 7(1), 22–27.
- Widiawati, T. (2021). Gambaran tingkat kepuasan pasien tentang kualitas

pelayanan di apotek Tegongan
Balapulang Wetan. *Politeknik
Harapan Bersama, x(x)*, 1–8.