

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN KEFARMASIAN
DI APOTEK ABDUL SALAM PROBOLINGGO**

***THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION IN THE MINISTRY OF
PHARMACY AT PHARMACY ABDUL SALAM PROBOLINGGO***

Widya Pratiwi

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

ABSTRAK

Apotek merupakan salah satu sarana kesehatan yang mempunyai fungsi untuk menyediakan kesehatan, khususnya sediaan farmasi. Agar masyarakat dengan mudah mendapatkan obat untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian di Apotek Abdul Salam yang terletak di Kabupaten Probolinggo. Metode penelitian ini menggunakan metode survei dengan populasi seluruh konsumen atau pengunjung yang datang ke Apotek Abdul Salam. Sedangkan sampelnya sebanyak 100 sampel dengan metode yang digunakan yaitu Teknik Accidental sampling. Waktu penelitian dilakukan bulan februari sampai dengan bulan maret 2018. Instrumen penelitian ini menggunakan angket. Analisis data menggunakan rumus persentase yang terlebih dahulu data yang dikumpulkan di buat tabulasi. Hasil penelitian menunjukkan hasil dimensi terwujud (Tangible) diperoleh persentase sebesar 64,68% ,dimensi kepedulian (Empathy) 70%,dimensi Realibility 65%,dimensi Responsiveness 68% dan dimensi Assurance 67%. Dari lima dimensi tersebut disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian di Apotek Abdul Salam di kategorikan cukup puas

ABSTRACT

Pharmacies are one of the health facilities that have a function to provide health, especially pharmaceutical preparations. So that people easily get medicine to improve the degree of public health. The purpose of this study is to know the level of patient satisfaction in the pharmacy ministry at the drug Abdul Salam in Probolinggo District. This method of study uses a survey method with a population of all consumers or visitors Who came to the pharmacy Abdul Salam. While the sampling as much as 100 Eudora with the method used is technique Accidental sampling. The research time is

from February to March 2018. This research instrument uses poll. Analyze the data using the percentage formula that first collected data in tabulation. Results of the study shows the results of the dimensions realized (Tangible) obtained a percentage of 64.68%, the dimensions of concern (Empathy) 70%, dimensions Reliability 65%, Dimmensi Responsivenes 68% and the dimension of Assurance 67% Of these five dimensions concluded that the level of patient satisfaction in the Ministry of Pharmacy at the drug Abdul Salam in the categorize is quite satisfied

PENDAHULUAN

Apotek merupakan salah satu sarana kesehatan yang mempunyai fungsi untuk menyediakan sediaan kesehatan khususnya sediaan farmasi agar masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan keperluan obat-obatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan kefarmasian merupakan profesionalisme dan merupakan salah satu bentuk tanggung jawab profesi kesehatan dalam bidang kefarmasian khususnya apoteker dalam melakukan kegiatan kefarmasian untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Jenis pelayanan kefarmasian di apotek dibedakan menjadi pelayanan resep dan pelayanan non resep.

Pelayanan resep merupakan suatu proses pelayanan terhadap permintaan tertulis dari seorang dokter kepada apoteker untuk menyediakan dan menyerahkan obat kepada pasien. Sedangkan pelayanan non resep

merupakan pelayanan kepada pasien yang dilakukan dengan cara pengobatan mandiri yang dikenal dengan istilah swamedikasi. 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.

Kemajuan ilmu dan teknologi mendorong masyarakat untuk memperhatikan derajat kesehatan demi menaikkan kualitas hidupnya. Oleh karena itu tersedianya pelayanan kesehatan bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan.

Apotek Abdul Salam terletak di wilayah Kabupaten Probolinggo dan sudah berdiri sejak tahun 2018.

pelayanan kefarmasian di apotek abdul salam masih kurang dan pasien diharuskan menunggu lama untuk mendapatkan obat . Pasien merasa puas apabila mendapatkan pelayanan obat yang cepat. Apotek abdul salam masih belum optimal dalam menyediakan obat ,selain itu kurangnya tenaga kefarmasian sehingga membuat pelayanan semakin lama dan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien .Diharapkan pada akhir penelitian ini peneliti dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di apotek Abdul Salam Kabupaten Probolinggo menurut lima dimensi mutu pelayanan

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode survei dengan seluruh konsumen yang datang ke Apotek Abdul Salam Kabupaten Probolinggo dengan menggunakan kuisisioner terhadap pasien yang berkunjung di Apotek tersebut secara *cross sectional* .Variabel dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian

di Apotek Abdul Salam Kabupaten Probolinggo

Pasien yang dijadikan sampel dalam penelitian ini memiliki kriteria inklusi ,pasien mempunyai usia 17-60 tahun ,pasien bisamembaca dan menulis,pasien bisa berkomunikasi dengan baik serta pasien bersedia mengisi kuisisioner .Pengisian kuisisioner tersebut dilakukan oleh pasien dengan adanya pendamping dari peneliti.Pendampingan tersebut dilakukan dengan tujuan untuk mengurangi terjadinya kesalahan dalam pengisian kuisisioner serta untuk menggali informasi mengenai pelayanan kefarmasian yang dilakukan Apotek tersebut .Penggalian informasi yang dilakukan oleh tim peneliti terhadap responden atau pasien yaitu berupa pertanyaan seputar kuisisioner yaitu mengenai pelayanan yang diberikan oleh apotek tersebut kepada pasien yang berkunjung .

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian di

Apotek Abdul Salam Kabupaten Probolinggo. Penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan kuisisioner terhadap pasien yang membeli obat di Apotek Abdul Salam, penyebaran kuisisioner dilakukan sebanyak 100 kuisisioner yang diberikan kepada responden yang berkunjung di Apotek Abdul Salam.

Tabel 1. Karakteristik Responden

| KARAKTERISTIK | JUMLAH |
|-------------------------|---------------|
| PENDIDIKAN: | |
| SD | 22 |
| SMP | 21 |
| SMA | 20 |
| PERGURUAN TINGGI | 37 |
| PEKERJAAN : | |
| MAHASISWA | 17 |
| WIRASWASTA | 26 |
| PNS | 19 |
| PEGAWAI SWASTA | 23 |
| IBU RUMAH TANGGA | 15 |
| JENIS KELAMIN : | |
| LAKI-LAKI | 48 |
| PEREMPUAN | 52 |
| USIA : | |
| 17-25 | 32 |
| 26-35 | 21 |
| 36-45 | 13 |
| 46-50 | 5 |
| 51-60 | 29 |

Berdasarkan hasil penelitian di Apotek Abdul Salam dapat diketahui

bahwa mayoritas usia responden yaitu antara rentang usia 17 – 25 tahun sebanyak 32 orang (32%). Responden dengan rentang usia 26 - 35 sebanyak 21 orang (21%), responden dengan usia 36 – 45 tahun sebanyak 13 orang (13%), responden dengan usia 46 – 50 tahun sebanyak 5 orang (5%), dan responden dengan usia 51 - 60 tahun sebanyak 29 orang (29%).

Karakteristik responden pada jenis kelamin pada tabel 4.5 menunjukkan responden terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan, responden perempuan memperoleh hasil dengan persentase 52 % dan sisanya responden laki – laki memperoleh hasil 48%. Hal ini dikarenakan mayoritas pasien adalah perempuan.

Berdasarkan tingkat pendidikan pada tabel 4.5 menunjukkan responden dengan persentase tertinggi terdapat pada responden yang tingkat pendidikan terakhir perguruan tinggi sebanyak 37 orang (37%). Responden pendidikan terakhir SD memperoleh hasil 22 orang (22%), pendidikan terakhir SMP sebanyak 21 orang (21%), dan pendidikan terakhir SMA

sebanyak 20 orang (20%). Semakin tinggi pendidikan maka semakin tinggi pula tingkat pengetahuannya dan semakin baik dalam menyerap informasi yang diperoleh.

Berdasarkan status pekerjaan menunjukkan mayoritas responden adalah mahasiswa sebanyak 17 orang (17%), sebagai wiraswasta sebanyak 26 orang (26%), sebagai PNS sebanyak 19 orang (19%), sebagai ibu rumah tangga sebanyak 15 orang (15%), dan sebagai pegawai swasta sebanyak 23 orang (23%).

Tabel 2. Persentase Lima Dimensi

| No | Dimensi | % | Kategori |
|----|-------------|--------|------------|
| 1 | Tangible | 64,68% | Cukup puas |
| 2 | Empathy | 70% | Cukup puas |
| 3 | Reability | 65,16% | Cukup puas |
| 4 | Responsives | 68,75% | Cukup puas |
| 5 | Assurance | 67,50% | Cukup puas |

PEMBAHASAN

Setelah dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Apotek Abdul Salam maka diperoleh hasil pada tabel 4.7 yang menunjukkan bahwa responden cukup puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan

.dari dimensi terwujud diperoleh persentase 64,68 % dikategorikan cukup puas dikarenakan pada dimensi terwujud (*tangible*) apotek cukup terlihat bersih meskipun apotek terletak dipinggir jalan ,serta kondisi ruangan Apotek yang sudah cukup memadai seperti halnya tempat duduk untuk pasien dan adanya AC dan kipas angin agar pasien terasa lebih nyaman apabila berkunjung ke Apotek Abdul Salam

Dimensi kepedulian (*Empathy*) diperoleh persentase 70% dikategorikan cukup puas dikarenakan petugas sudah cukup memberikan perhatian kepada pasien yang datang ke apotek pada saat membeli obat , serta kesabaran dalam melayani konsumen apabila kesulitan mencari obat

Dimensi *Reability* diperoleh persentase 65% dikategorikan cukup puas dikarenakan obat yang tergolong di apotek cukup lengkap sehingga pasien mendapatkan obat yang mereka inginkan ,apabila obat tidak sesuai dengan yang diminta pasien petugas apotek menyarankan obat lain dengan komposisi yang sama agar pasien

mendapatkan obat yang akan pasien minum,

Dimensi *Responsiveness* diperoleh persentase 68% juga dikategorikan cukup puas dikarenakan petugas tanggap dengan keluhan pasien yang datang ke apotek dan juga petugas memberikan penyelesaian terhadap masalah atau keluhan yang dialami pasien

Dimensi *assurance* diperoleh persentase 67% dikategorikan cukup puas dikarenakan petugas memberikan informasi yang jelas tentang produk yang dijual di Apotek.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan dimensi terwujud diperoleh persentase sebesar 64,68%,kepedulian 70% dimensi *Reability* 65%,*responsiveness* 68% *assurance* 67% Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Abdul Salam yang ditinjau dari lima dimensi dapat disimpulkan bahwa dari hasil kuesioner kepada 100 responden yang dilaksanakan di Apotek Abdul Salam Kabupaten Probolinggo menyatakan sudah cukup

puas dengan Pelayanan Kefarmasian yang diberikan petugas Apotek kepada pasien .

Ucapan terimakasih

Ucapan terimakasih dipersembahkan untuk Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang.

DAFTAR RUJUKAN

- Anief, M., 2006, *Manajemen Farmasi Edisi VI*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Anonim, 2014, Undang-Undang Republik Indonesia No. 36, tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan, Departemen Kesehatan, Jakarta
- Anonim, 2016, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Departemen Kesehatan, Jakarta
- Ginting, A., 2009, *Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Medan tahun 2008*, Jurnal USU, Medan
- Lutfiyati, H., Yuliasuti, F., & Dianita, P. S. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Wilayah Kabupaten Magelang

Republik Indonesia, 2016, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Jakarta

Anonim (2016) Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta : Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.

Indonesia, Keputusan Menteri Kesehatan RI tentang Registrasi dan Izin Kerja Asisten Apoteker Kepmenkes Nomor 679/MENKES/SK/V/2003

Anief , M., 2000, Manajemen Pemasaran di Bidang Farmasi, Cetakan I, 81-82, Gadjah Mada University Press, Jogjakarta.