

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK TALITHA

LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES AT TALITHA PHARMACY

Flismina Moniz, Dr. apt. Bilal Subchan Agus Santoso, M.Farm.

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

ABSTRAK

Flismina, Moniz. 2021. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Talitha. Karya Tulis Ilmiah. Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang, Pembimbing: Dr. apt. Bilal Subchan Agus Santoso, M.Farm.

Kata Kunci : Kepuasan pasien

Pelayanan kefarmasian kepada pasien yang mengacu kepada pelayan kefarmasian (Pharmaceutical Care). Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula dan berfokus pada pengelolaan obat dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. hal tersebut akan menjadikan Pelayanan obat di apotek talitha semakin optimal dan dapat dirasakan manfaatnya oleh pasien yang akhirnya dapat meningkatkan pengetahuan agar dapat melakukan interaksi langsung dengan pasien. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien, penelitian deskriptif observasional ini dilakukan untuk melihat tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Talitha. Responden yang dipilih adalah pasien yang membeli di Apotek Talitha dengan menggunakan accidental sampling yaitu dengan meminta pengisian kuesioner oleh pasien. Pengambilan data yang digunakan adalah metode surveys dengan memberikan kuesioner terstruktur. Populasi adalah keseluruhan pasien dan sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden. Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di apotek talitha menunjukkan bahwa kategori tingkat kepuasan pasien yaitu pada dimensi Bukti fisik 88,37%, dimensi kehandalan 97,25%, dimensi Ketanggapan 97,12%, dimensi jaminan 97,75% dan terakhir yaitu dimensi Empati 97%. Hasil data dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di apotek talitha berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan adalah sangat puas dengan persentase sebanyak 95,49%

ABSTRACT

Flismina, Moniz. 2021. The Level of Objectives for Pharmaceutical Services at Talitha Pharmacy. Scientific papers. Indonesian Male Pharmacy Academy Malang, Advisor: Dr. apt. Bilal Subchan Agus Santoso, M.Farm

Keywords: Patient satisfaction

Pharmaceutical services to patients who refer to pharmacy service (Pharmaceutical Care). The original pharmaceutical service activities focused on drug management and aimed at improving the patient's quality of life. this will make drug services at the Talitha pharmacy more optimal and the benefits can be felt by patients which ultimately can increase knowledge so that they can interact directly with patients. Satisfaction is an important part of health services. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction, this descriptive observational study was conducted to see the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Talitha pharmacy. Respondents selected were patients who bought at Talitha Pharmacy by using accidental sampling,

namely by asking the patient to fill out a questionnaire. The data collection used is a survey method by providing a structured questionnaire. The population is all patients and the sample obtained is 100 respondents. The results of the study on the level of patient satisfaction at Talitha Pharmacy showed that the categories of patient satisfaction levels were the dimensions of physical evidence 88.37%, reliability dimensions 97.25%, responsiveness dimensions 97.12%, assurance dimensions 97.75% and finally the Empathy dimension. 97%. The results of the data can be concluded that the level of satisfaction of pharmaceutical services at Talitha pharmacy based on 5 dimensions of service quality is very satisfied with a percentage of 95.49%

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya yaitu dari obat kepada pasien yang mengacu kepada pelayan kefarmasian (Pharmaceutical Care). Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayan komperhensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Sebagai konsekuensi perubahan orientasi tersebut, apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan mengubah perilaku agar dapat melakukan interaksi langsung dengan pasien. Oleh sebab itu apoteker dalam menjalankan praktiknya harus sesuai dengan standar yang ada, apoteker harus bisa berkomunikasi dengan tenaga kesehatan lainnya dalam menetapkan terapi untuk mendukung penggunaan obat yang rasional (Kemenkes RI, No 73 tahun 2016).

Kepuasan adalah evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dapat memenuhi

harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang (pasien) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan. Salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan adalah pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan. Konsep pengukuran kepuasan pasien ada beberapa macam antara lain kepuasan pasien secara keseluruhan, dimensi kepuasan pasien, konfirmasi harapan (umar, 2003). Menurut zaithaml (1996) dalam kotler (2009), ada lima dimensi mutu pelayanan yang perlu diperhatikan yaitu: Tangible (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Empathy (empati).

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan kesehatan yang mempunyai peran penting dalam mewujudkan kesehatan bermutu, dimana apoteker sebagai bagian dari tenaga kesehatan mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam mewujudkan

pelayanan kefarmasian yang berkualitas. Layanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor yang menarik minat konsumen terhadap pembelian obat di apotek. Pelayanan kefarmasian meliputi penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan. Apotek merupakan cerminan hasil dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di apotek. Pelayanan tersebut dapat berupa interaksi dengan para medis, pasien, atau sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan baik itu dari administrasi, keuangan serta tenaga kesehatan. Penting menilai kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian apotek untuk mempelajari respon konsumen terhadap mutu pelayanan yang akan diterima konsumen, untuk mengetahui

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif observasional dimana penelitian ini dilakukan untuk melihat tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Talitha. Responden yang dipilih adalah pelanggan yang membeli di Apotek Talitha dengan menggunakan accidental sampling yaitu dengan meminta pengisian kuesioner oleh pasien atau keluarga pasien

kebutuhan serta harapan konsumen terhadap pelayanan, meningkatkan mutu pelayanan, merangkai susunan kerja untuk menyempurnakan kualitas pelayanan dimasa mendatang bagi pelayanan kefarmasian (Kotler et al., 2002).

Apotek adalah sarana atau tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh farmasis yang meliputi pengadaan, penyimpanan, serta penyerahan obat oleh kepada pasien serta memberikan penjelasan tentang cara penggunaan obat atau biasa disebut pemberian informasi obat (Kemenkes RI No 73 tahun, 2016).

Berdasarkan uraian di atas, berkeinginan melakukan penelitian untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Talitha.

yang bersedia pada saat datang ke apotek. Pengambilan data yang digunakan adalah metode survey dengan memberikan kuesioner terstruktur disebut juga sebagai angket tertutup, yang biasanya hanya memasukkan jawaban seperti sangat buruk, buruk, baik, sangat baik kepada responden yang memenuhi kriteria inklusi.

Sampel Penelitian

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang mendapat pelayanan kefarmasian di Apotek Talitha Kota Malang sebanyak 100 jiwa. Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus slovin (Ningrum et al., 2018)

$$n = N1 + N(e)^2$$

Di mana : n = Jumlah sampel

N = Ukuran populasi

e= Tingkat kesalahan

Dengan demikian jumlah sampel yang diperlukan adalah 100 orang.

Kriteria Inklusi dan Eksklusi

a. Kriteria Inklusi meliputi:

1. Dengan usia di atas pasien 17-56 tahun
2. Bersedia untuk jadi responden

b. Kriteria Eksklusi

1. Pasien yang tidak bersedia mengisi kuesioner.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan mulai dari 17 Mei – 7 Juni 2021 dapat dibagi berdasarkan jenis kelamin, umur pasien, pendidikan dan pekerjaan tingkat pasien.

2. Pelanggan yang tidak bisa membaca dan menulis

3. Pasien yang tidak menebus obat dengan atau tanpa resep dari dokter di apotek.

Analisis data yang digunakan oleh penelitian adalah analisa data kuantitatif deskriptif. Yaitu berdasarkan Skala Likert. Dimana dilakukan perhitungan skor tertinggi di bagi dengan skor maksimal dari masing-masing indikator. Dengan menggunakan graduasi tingkat penilaian, sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas.

Pemberian skor untuk jawaban Sangat puas diberikan skor 4 (empat) dengan rentang 81% - 100%, jawaban puas diberikan skor 3 (tiga) dengan rentang 61% - 80%, jawaban tidak puas diberikan skor 2 (dua) dengan rentang 41% – 60%, jawaban sangat tidak puas diberikan skor 1 (satu) dengan rentang 0% - 40%.

Distribusi pasien di apotek talitha Jala Raya Santren JL.Sekar Putih,Sitirejo, Kec. Wagir, Kota Malang, Jawa Timur.

Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner yang terdiri dari 8 pertanyaan yang diambil dari permenkes no 74 tahun 2016 karena peneliti tidak mengetahui secara pasti apakah kuesioner telah diuji atau tidak maka peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji

validitas dilakukan dengan membagikan kuesioner ke 20 responden dan hasil uji validitas. Pada uji reliabilitas yang diperoleh berdasarkan Cronbach's Alpha adalah 0,444 lebih besar dari nilai Cronbach's Alpha 0,379 maka tiap soal yang didapat dinyatakan reliable

Tabel 1

Data Umum Karakteristik Responden

Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis kelamin		
Laki-laki	42	42%
Perempuan	58	58%
Total	100	100%
Umur pasien		
17-25	10	10%
26-45	29	29%
46-55	33	33%
>56	28	28%
Total	100	100%
Pendidikan		
SD	11	11%
SMP	8	8%
SMA	54	54%
SMK	14	14%
Perguruan tinggi	13	13%
Total	100	100%
Pekerjaan		
Mahasiswa	1	1%
Ibu Rumah Tangga	29	29%
PNS	4	4%
Pegawai swasta	42	42%
Tidak Bekerja	24	24%
Total	100	100%

Tabel 2

Data Umum Aspek Kepuasan

Pernyataan	Persentase	kriteria
Aspek Bukti Fisik		
1. Kenyamanan Ruang Tunggu	88,75 %	Sangat Puas
2. Kebersihan Ruang Tunggu	88%	Sangat Puas
Rerata	88,37 %	Sangat Puas
Aspek Kehandalan		
3. Pelayanan Dengan Cepat Dan Segerah	97 %	Sangat Puas
4. Tidak Salah Dalam Pemberian Obat	97,5 %	Sangat Puas
Rerata	97,25 %	Sangat Puas
Aspek Ketanggapan		
5. Petugas Apotek Selalu Menyapa	97,25 %	Sangat Puas
6. Petugas Apotek Selalu Senyum Dan Ramah	97 %	Sangat Puas
Rerata	97,12 %	Sangat Puas
Jaminan		
7. Obat Yang Diberikan Sesuai Dengan Yang Diminta Pasien	97,75 %	Sangat Puas
Rerata	97,75 %	Sangat Puas
Aspek Empati		
8. Kejelasan Apotker Petugas Apotek Dalam Memberikan Informasi Obat	97 %	Sangat Puas
Rerata	97 %	Sangat Puas

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Dari hasil penelitian diperoleh data untuk mengetahui tingkat

kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian apotek talitha.

Karakteristik berdasarkan jenis kelamin dari 100 responden diperoleh responden berjenis kelamin perempuan lebih besar dibandingkan responden laki-laki, persentase jenis kelamin laki-laki yaitu

sebanyak 42 orang dengan persentase (42%) sedangkan responden perempuan sebanyak 58 orang dengan persentase (58%) perbedaan pola pikir antara laki-laki dan perempuan merupakan penyebab mempengaruhi kepuasan. Perempuan cenderung atau lebih kompleks tidak berpusat pada diri sendiri, sedangkan laki-laki cenderung sebaliknya namun dianggap mampu memimpin sesuatu.

Karakteristik berdasarkan umur diperoleh dari 100 responden dengan umur karakteristik berdasarkan umur pasien 46-55 tahun yang paling banyak berkunjung di apotik talitha sebanyak 33 orang dengan persentase (33%). Hal ini dikarenakan pasien dengan usia 46-55 tahun tergolong usia produktif yang berpotensi mendapatkan resiko penyakit dari pekerjaan atau daya tahan tubuh lalu diikuti dengan usia 26-45 tahun dengan jumlah responden terbanyak 29 orang dengan persentase (29%) selanjutnya usia > 56 tahun dengan jumlah 28 orang dengan persentase (28%) dan yang terakhir 17-25 tahun dengan jumlah 10 orang dengan persentase (10%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa di usia 46-55 tahun ini lebih banyak berkunjung di apotik talitha dengan persentase 33 orang karena di usia tersebut mereka lebih berpengalaman semulanya banyak.

Karakteristik berdasarkan tingkat Pendidikan dari 100 responden diperoleh responden dengan pendidikan lulus SMA terbanyak dengan sebanyak 54 orang dengan persentase (54%) diikuti dengan tamat SMK sebanyak 14 orang dengan persentase (14%) selanjutnya untuk tingkat tamat perguruan tinggi diperoleh 13 orang dengan persentase

(13%) diikuti dengan tamat SD sebanyak 11 orang dengan persentase (11%) dan yang terakhir untuk tamat SMP sebanyak 8 orang dengan persentase (8%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan di apotik talitha sesuai dengan apa yang di harapkan pasien, dimana di tempat tersebut hanya satu apotek terdekat dikampung tersebut sehingga tuntutan pelayanan semakin meningkat.

Karakteristik berdasarkan Pekerjaan dari 100 responden diperoleh responden dengan pekerjaan pegawai swasta lebih banyak berkunjung ke apotik talitha yaitu sebanyak 42 orang dengan persentase (42%), lalu diikuti responden dengan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sebanyak 29 orang dengan persentase (29%) dan untuk tidak bekerja diperoleh 24 orang dengan persentase (24%) dan untuk pegawai negeri sipil diperoleh 4 orang dengan persentase (4%) dan paling sedikit responden dengan pekerjaan sebagai mahasiswa sebanyak 1 orang dengan persentase (1%). Hal ini memungkinkan berdasarkan peneliti diamati bahwa ibu rumah tangga lebih banyak berkunjung ke apotik talitha.

kuisisioner diuji validitas dan reliabilitas kepada responden. Setelah diuji, kuisisioner dapat digunakan sebagai instrument dalam penelitian ini untuk memperoleh data karena semua item pertanyaan menunjukkan hasil data yang valid. Penelitian ini diawali dengan tahap validitas dengan 100 responden, menyatakan bahwa jumlah responden untuk uji coba disyaratkan minimal 20 responden dimana dengan jumlah minimal ini didistribusi skor atau nilai akan lebih mendekati kurva normal

dengan 8 pertanyaan yang disebarakan kepada responden dimana dengan tipe responden dan keadaan yang sama, dengan tempat yang akan dijadikan tempat pengambilan sampel dan dari tahap validitas tersebut terdapat 8 pertanyaan yang valid seperti yang ada pada lampiran. Dari semua pertanyaan dikatakan valid karena r hitung lebih besar daripada r tabel

Tingkat kepuasan responden perlu dievaluasi untuk kemajuan dan keberhasilan apotek talitha dalam memberikan pelayanan kefarmasian, setiap responden memiliki persepsi yang berbeda terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan, hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor antara lain berjenis kelamin perempuan sejumlah 58 orang dengan persentase (58%) dengan rentang usia terbanyak pada usia 46-55 sebanyak 33 orang dengan persentase (33%), dan untuk tingkat pendidikan terbanyak pada tingkat SMA sejumlah 54 orang dengan persentase (54%) dengan jenis pekerjaan sebagai besar pegawai swasta 42 orang dengan persentase (42%) dan ibu rumah tangga 29 orang dengan persentase (29%). Pola pikir perempuan lebih kompleks, perempuan khususnya ibu rumah tangga lebih memperhatikan kesehatan diri dan keluarganya sehingga pasien yang berkunjung ke apotek talitha sebagian besar adalah ibu rumah tangga, pabrik dan tempat usaha lain yang berlokasi dekat dengan apotek talitha.

Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi Bukti fisik dari 100 responden diperoleh kategori sangat puas dengan persentase (88,37%) banyaknya responden yang merasa sangat puas dengan dimensi bukti fisik di

apotek Talitha mencerminkan bahwa kualitas kenyamanan ruang tunggu dan kebersihan ruang tunggu di apotek talitha. Hal ini sesuai dengan jumlah persentase (88,37%) responden yang merasa sangat puas dengan kenyamanan ruang tunggu dan kebersihan ruang tunggu pada saat pembelian obat atau berkunjung di apotik talitha.

Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi kehandalan dari 100 responden diperoleh kategori sangat puas dengan persentase (97,25%), banyaknya responden yang merasa sangat puas dengan dimensi kehandalan di apotek talitha mencerminkan bahwa kualitas pelayanan dengan cepat dan segrah, tidak salah dalam pemberian obat di apotek talitha. Hal ini sesuai dengan jumlah persentase (97,25%) responden yang merasa sangat puas dengan pelayanan dengan cepat dan segrah, tidak salah dalam pemberian obat di apotek talitha.

Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi ketanggapan dari 100 responden diperoleh kategori puas dengan persentase (97,12%), banyaknya responden yang merasa sangat puas dengan dimensi ketanggapan di apotek talitha mencerminkan bahwa kualitas petugas apotek selalu menyapa, petugas apotek selalu murah senyum dan ramah. Hal ini sesuai dengan jumlah persentase (97,12%) responden yang merasa sangat puas dengan petugas apotek selalu menyapa, petugas apotek selalu murah senyum dan ramah di apotek talitha.

Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi Jaminan dari 100 responden diperoleh kategori sangat puas dengan persentase (97,75%) banyaknya responden yang merasa

sangat puas dengan dimensi jaminan di apotek talitha mencerminkan bahwa kualitas obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta pasien. Hal ini sesuai dengan jumlah persentase (97,75%) responden yang merasa sangat puas dengan obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta pasien pada saat membeli obat atau berkunjung di apotek talitha.

Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi empati dari 100 responden diperoleh kategori sangat puas dengan persentase (97%) banyaknya responden yang merasa sangat puas dengan dimensi empati di apotek talitha mencerminkan bahwa kualitas kejelasan apoteker atau petugas apotek dalam memberikan informasi obat. Hal ini sesuai dengan jumlah persentase (97%) responden yang merasa sangat puas dengan kejelasan apoteker atau petugas apotek dalam memberikan informasi obat pada saat memberikan atau berkunjung di apotek talitha.

Dari lima dimensi di apotek talitha hasil pada Bukti fisik memiliki persentase 88,37%, Keandalan memiliki persentase

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan di apotek Talitha mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang di lakukan di apotek tersebut pasien merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan petugas farmasi di apotek.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

97,25%, Ketanggapan memiliki persentase 97,12%, jaminan memiliki persentase 97,75%, Empati memiliki persentasi 97% sehingga dapat di simpulkan bahwa pasien merasa sangat puas dengan pelayanan yang di dapatkan dari apotek talitha dengan nilai rata-rata kepuasan mencapai 95,49 % sehingga dapat dinyatakan sangat puas.

Situmorang, 2000. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang*. JRMSI. Jakarta.

Sari Dan Suprianto. 2017. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. Global Medan.

Sally Astya Utami,Zakky. 2017. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kabupaten Rembang.

Atika Dalili Akhmad. 2019. Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap

Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sukarame.

Dirga, Sukrasno. 2019. Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sukarame.