

ARTIKEL ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
APOTEK SAMPURNA SURABAYA**



Pembimbing,

Dr. Apt. Bilal Sulchan Agus Santoso, M.Farm

TINGKAT KEPUASAAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK SAMPURNA SURABAYA

LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES AT SAMPURNA PHARMACY SURABAYA.

Nanik Wahjuni, Bilal Subchan Agus Santoso
Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

Pelayanan kefarmasian sebagai salah satu unsur dari pelayanan utama di Apotek agar masyarakat dengan mudah mendapatkan obat untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian di Apotek Sampurna Surabaya.. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan populasinya adalah seluruh pengunjung yang datang ke Apotek Sampurna dan sampel sebanyak 90 responden dengan metode yang digunakan yaitu Teknik Accidental sampling. Penelitian dilakukan bulan Mei 2022. Instrumen penelitian ini berupa angket, selanjutnya tingkat kepuasan dianalisis berdasarkan prosentase dari data angket. Hasil penelitian menunjukkan hasil dimensi *Responsiveness* diperoleh persentase sebesar 76,44%; dimensi *Reliability* 77,88%, dimensi *Assurance* 75%, dimensi kepedulian (*Empathy*) 78,33% dan dimensi terwujud (*Tangible*) 62,22%. Kesimpulan dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Sampurna di menunjukkan kriteria puas dengan persentase skor 73,95%

Kata kunci : Pelayanan kefarmasian, kepuasan pasien apotek Sampurna Surabaya

ABSTRACT

Pharmaceutical services as one of the elements of the main service at the pharmacy so that people can easily get drugs to improve the health status of the community. This study aims to determine the level of patient satisfaction in pharmaceutical services at Apotek Sampurna Surabaya. This study uses a survey method with a population of all visitors who come to Apotek Sampurna and a sample of 90 respondents with the method used is Accidental Sampling Technique. The research was conducted in May 2022. The instrument of this research is a questionnaire, then the level of satisfaction is analyzed based on the percentage of the questionnaire data. The results showed that the responsiveness dimension resulted in a percentage of 76.44%; dimension of Reality 77.88%, Assurance dimension 75%, dimension of caring (Empathy) 78.33% and Tangible dimension 62.22%. The conclusion of this study is that the level of satisfaction of pharmaceutical services at Sampurna Pharmacy shows the criteria for being satisfied with the percentage score of 73.95%.

Keywords : Pharmaceutical services, patient satisfaction Sampurna pharmacy
Surabaya

PENDAHULUAN

Pelayanan obat yang baik merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang dalam pengobatannya. Apotek adalah salah satu organisasi pelayanan kesehatan yang pada dasarnya adalah organisasi jasa pelayanan umum. Pelayanan obat akan ikut menentukan efektifitas upaya pengobatan yang dilakukan oleh tenaga medis kepada pasien (Kalsum, 2019).

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian dimana apotek merupakan tempat dilakukannya praktek kefarmasian oleh seorang apoteker. Perkembangan yang pesat telah terjadi di apotek dimana terdapat paradigma apotek yang baru yaitu dari drug oriented (pelayanan obat) menjadi *patient oriented* (pelayanan pasien) yang mengacu pada asuhan kefarmasian (*pharmaceutical care*)(Dianita and Latifah, 2017)

Saat ini pemerintah telah menyusun standart pelayanan kefarmasian yang tercantum dalam Keputusan MENKES RI No 1027/MenKes/SK/IX/2004, pelayanan farmasi yang diberikan apotek adalah salah satunya dalam pelayanan mengenai informasi obat (Anggitya, 2019) .

Menurut PERMENKES RI Nomor 35 tahun 2014 , Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh seorang Apoteker , berkaitan dengan itu artinya Apoteker yang bertanggung jawab kepada pasien secara langsung dalam memberikan sediaan farmasi sehingga memberikan hasil yang pasti (Anggitya, 2019)

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Seorang pasien jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh jasa pelayanan, sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama .Apotek Sampurna terletak di kota Surabaya dan sudah berdiri sejak tahun 1998. Selama ini terkait pelayanan kefarmasian di Apotek Sampurna

Belum pernah dilakukan evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian . Oleh karena itu, dengan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian

terkait evaluasi tingkat kepuasan pasien di Apotek Sampurna, sehingga kedepannya baik peneliti maupun management Apotek memiliki gambaran terkait pelayanan kefarmasian di Apotek Sampurna..

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam bagian ini akan dijelaskan metode atau cara yang digunakan dalam penelitian Penelitian ini merupakan penelitian observasional yaitu penelitian menggunakan metode survei yang merupakan studi deskriptif , dimana penelitian dilakukan di apotek yang berada di wilayah surabaya utara dengan memberikan lembar kuisisioner terhadap pasien yang datang ke apotek tersebut secara *cross sectional* .

Menurut Notoatmodjo (2002) *cross sectional* adalah suatu penelitian untuk mempelajari suatu dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko dengan efek, dan dengan suatu pendekatan, observasi ataupun dengan pengumpulan data pada suatu saat tertentu.

Penelitian ini meliputi beberapa tahap yaitu

1. Tahap persiapan , yaitu kegiatan membuat pertanyaan dan menentukan lokasi penelitian.
2. Tahap pelaksanaan , yaitu kegiatan meliputi memberikan kuisisioner ke pasien yang datang ke apotek , kemudian menganalisa data.
3. Tahap akhir penelitian meliputi menyimpulkan hasil analisis dan penyusunan laporan Variabel dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian obat di apotek.

Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2015) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh

penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien yang datang ke apotek yang mendapat pelayanan kefarmasian di apotek Sampurna

Sampel yang di ambil dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien yang datang ke Apotek Sampurna ,membeli obat resep maupun non resep.

Besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus *Slovin* menurut (Sugiyono, 2019) sebagai berikut :

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

Dimana : N : Jumlah elemen/anggota sampel

N : jumlah elemen/anggota populasi E : Error level (tingkat kesalahan)

Jadi sampel yang diambil sebanyak 90 sampel

Instrumen penelitian

Intrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner yang dibagikan kepada konsumen / pasien yang datang ke apotek Sampurna.Kuisisioner merupakan daftar pertanyaan yang akan digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dari sumbernya secara langsung melalui proses komunikasi atau dengan mengajukan pertanyaan (Sugiyono, 2019)

Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini , pengumpulan data menggunakan instrument penelitian berupa kuisisioner atau yang biasa disebut angket. Angket dapat didefinisikan sebagai daftar pertanyaan yang sudah tersusun dengan baik, sehingga responden dapat secara langsung memberikan jawaban atau dengan memberikan tanda-tanda tertentu sebagai alternatif jawaban pilihan

Dilakukan juga uji validitas dan uji reliabilitas tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Sampurna untuk melihat pengukuran penelitian agar lebih valid

Analisa Data

Dari data 90 responden yang diambil sebagai sampel penelitian, kemudian dilakukan analisis data.

Teknik yang digunakan adalah analisis kuantitatif, yaitu pengujian bertitik tolak dari data yang terkumpul kemudian disimpulkan.

Penelitian kuisisioner menggunakan skala Likert yaitu suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam angket

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian berhasil mengumpulkan kuisisioner yang telah diisi oleh responden sebanyak 96 lembar pada bulan Mei 2022 dengan rincian berikut

1. 90 lembar kuisisioner telah memenuhi kriteria pengisian kuisisioner oleh responden
2. 6 lembar kuisisioner dinyatakan tidak dapat dihitung karena tidak memenuhi kriteria pengisian , contohnya lembar kuisisioner rusak, tidak terbaca , pengisian salah.

Uji Validitas

Berdasarkan ringkasan hasil pengujian validitas instrument penelitian diketahui bahwa semua nilai koefisien item dengan skor total (r -hitung) \geq nilai korelasi tabel (0,4438). Dengan demikian item pertanyaan dinyatakan valid atau mampu mengukur variabel tersebut sehingga dapat dipergunakan sebagai alat pengumpul data dalam penelitian ini

Tabel 1 . Uji Validitas Instrumen / Pertanyaan Variabel Penelitian

Variabel	item	R tabel	R hitung	Keterangan
Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian	Item 1	0,4438	0,6445	Valid
	Item 2	0,4438	0,6457	Valid
	Item 3	0,4438	0,6271	Valid
	Item 4	0,4438	0,6482	Valid
	Item 5	0,4438	0,7899	Valid
	Item 6	0,4438	0,6211	Valid
	Item 7	0,4438	0,5056	Valid
	Item 8	0,4438	0,5064	Valid
	Item 9	0,4438	0,6818	Valid
	Item 10	0,4438	0,7554	Valid

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas menggunakan teknik Cronbach's Alpha $\geq 0,6$ berarti item kuisioner dinyatakan reliabel atau konsisten dalam mengukur variabel yang diukurnya

Berdasarkan hasil pengujian didapatkan nilai Cronbach's alpha sebesar 0,842 Nilai tersebut sesuai, sehingga kuisioner dikatakan reliabel atau konsisten dalam mengukur variabel tersebut sehingga dapat dipergunakan sebagai alat pengumpul data dalam penelitian ini.

Tabel 2. Uji Reliabilitas Item Pertanyaan Kuisioner

Variabel	Alpha cronbach's	Keterangan
Kepuasan pasien di Apotek Sampurna	0,842	Reliabel

Data Umum

Karakteristik Responden

Tabel 3. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	F	Prosentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	33	36,67%
Perempuan	57	63,33%
Total Jenis Kelamin	90	100%
Usia		

17-25 tahun	11	12,22%
26-35 tahun	36	40%
36 – 45 tahun	24	26,67%
46 – 55 tahun	13	14,44%
>55 tahun	6	6,67%
Total Usia	90	100%
Pendidikan Terakhir		
SD	8	8,89%
SMP	12	13,33%
SMA	59	65,56%
Sarjana	9	10%
Lainnya	2	2,22%
Total Pendidikan Terakhir	90	100%
Pekerjaan		
Pegawai Negeri	7	7,78%
Pegawai swasta	58	64,44%
Pedagang/Pengusaha	14	15,56%
Lainnya	11	12,22%
Total Pekerjaan	90	100%

Karakteristik responden berdasarkan data yang diperoleh jenis kelamin konsumen pengunjung Apotek Sampurna berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 33 (36,67%) responden, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan adalah sebanyak 57 (63,33%) responden. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di Apotek Sampurna didominasi oleh perempuan. Karakteristik responden berdasarkan usia didapatkan bahwa mayoritas responden berusia 26 sampai dengan 35 tahun yaitu sebanyak 36 (40%) responden. Penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang merupakan konsumen Apotek Sampurna mayoritas berusia 26 sampai dengan 35 tahun. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir diperoleh informasi bahwa mayoritas responden yang memiliki

pendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 59(65,56%) responden. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa mayoritas konsumen di Apotek Sampurna memiliki pendidikan akhir SMA. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan didapat data bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai pegawai swasta yaitu sebanyak 58 (64,44%) responden, Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa mayoritas konsumen di Apotek Sampurna bekerja sebagai pegawai swasta

Distribusi Jawaban Responden

Berdasarkan data penelitian tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sampurna maka dapat diketahui tingkat kepuasan dari masing-masing dimensi sebagai berikut

Tabel 4. Tabel Hasil Perhitungan Dimensi *Responsiveness*

<i>Responsiveness / Ketanggapan</i>				
Pertanyaan	Skor diperoleh	Skor maksimal	Perhitungan	Kategori
1	334	450	74,22%	Puas
2	354	450	78,67%	Puas
Total	688	900	76,44%	Puas

Hasil perhitungan tingkat kepuasan berdasarkan dimensi mutu pelayanan Responsiveness.
Berdasarkan skor kepuasan pada dimensi

mutu pelayanan Responsiveness / daya tanggap di Apotek Sampurna diperoleh prosentase rata-rata 76,44% termasuk dalam kategori puas

Tabel 5. Tabel Hasil Perhitungan Dimensi *Reliability*

<i>Reliability/ Kehandalan</i>				
Pertanyaan	Skor diperoleh	Skor maksimal	Perhitungan	Kategori
3	363	450	80,67%	Sangat Puas
4	338	450	75,11%	Puas
Total	701	900	77,88%	Puas

Hasil perhitungan tingkat kepuasan berdasarkan dimensi mutu pelayanan Reliability.

Berdasarkan skor kepuasan pada

dimensi mutu pelayanan Reliability /kehandalan di Apotek Sampurna diperoleh prosentase rata-rata 77,88% termasuk dalam kategori puas.

Tabel 6. Tabel Hasil Perhitungan Dimensi *Assurance*

<i>Assurance/ Jaminan</i>				
Pertanyaan	Skor diperoleh	Skor maksimal	Perhitungan	Kategori
5	299	450	66,44%	Puas
6	376	450	83,55%	Sangat Puas
Total	675	900	75%	Puas

Hasil perhitungan tingkat kepuasan berdasarkan dimensi mutu pelayanan Assurance.

Berdasarkan skor kepuasan pada dimensi mutu pelayanan Assurance / kepastian di Apotek Sampurna diperoleh prosentase rata-rata 75% termasuk dalam kategori puas

Tabel 7. Tabel Hasil Perhitungan Dimensi *Emphaty*

<i>Emphaty/ Kepedulian</i>				
----------------------------	--	--	--	--

Pertanyaan	Skor diperoleh	Skor maksimal	Perhitungan	Kategori
7	352	450	78,22%	Puas
8	353	450	78,44%	Puas
Total	705	900	78,33%	Puas

Hasil perhitungan tingkat kepuasan berdasarkan dimensi mutu pelayanan Empathy.
Berdasarkan skor kepuasan pada

dimensi mutu pelayanan Empathy / empati di Apotek Sampurna diperoleh prosentase rata-rata 91,77% termasuk dalam kategori puas.

Tabel 8. Tabel Hasil Perhitungan Dimensi *Tangible*

<i>Tangible / Bukti Langsung</i>				
Pertanyaan	Skor diperoleh	Skor maksimal	Perhitungan	Kategori
9	306	450	68%	Puas
10	253	450	56,22%	Cukup Puas
Total	559	900	62,11%	Puas

Hasil perhitungan tingkat kepuasan berdasarkan dimensi mutu pelayanan tangible.
Berdasarkan skor kepuasan pada

dimensi mutu pelayanan *Tangible* / bukti langsung di Apotek Sampurna diperoleh prosentase rata-rata 62,11% termasuk dalam kategori puas.

Tabel 9. Gambaran Tingkat Kepuasan Seluruh Dimensi

Kategori	Prosentase	Hasil
<i>Responsiveness</i>	76,44%	Puas
<i>Reliability</i>	77,88%	Puas
<i>Assurance</i>	75%	Puas
<i>Empathy</i>	78,33%	Puas
<i>Tangible</i>	62,11%	Puas
Hasil	73,95%	Puas

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa data penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sampurna, Surabaya berada dalam kategori puas dengan prosentase 73,95%.

DAFTAR PUSTAKA

Anggitya, Gurnita Kumorosiwi (2019), *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di*

Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan, Jurnal Universitas Muhammadiyah Jember.

Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian suatu*

Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta. Arikunto, Suharsimi. 2014. *Penelitian Tindakan Kelas.* Jakarta: PT Bumi Aksara. Aziz Alimul, Hidayat. 2007. *Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data.* Jakarta:

- Salemba Medika
- Fandy Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 2006, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 12, Terjemahan: Bob Sabran, M.M, Jakarta: Erlangga.
- Notoatmodjo,S.2002, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta
- Republik Indonesia, 2016, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang *Standar Ketentuan Dan Tata Cara Pemberian Izin Apotik*,Jakarta.
- Risna Safitri ,2019, *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pemberian Informasi Obat Di Apotek 5S Kepuh Kota Malang*,Jurnal Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang
- Pelayanan Kefarmasian di Apotek* .Jakarta
- Republik Indonesia, 2017, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 Tentang *Apotek*, Jakarta.
- Republik Indonesia, 2002, Keputusan Meteri Kesehatan RI No.1332/MENKES/X/2002 tentang *Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor. 922/MENKES/Per/X/1993 Tentang*
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV
- Sunyoto, Danang. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service (APS).