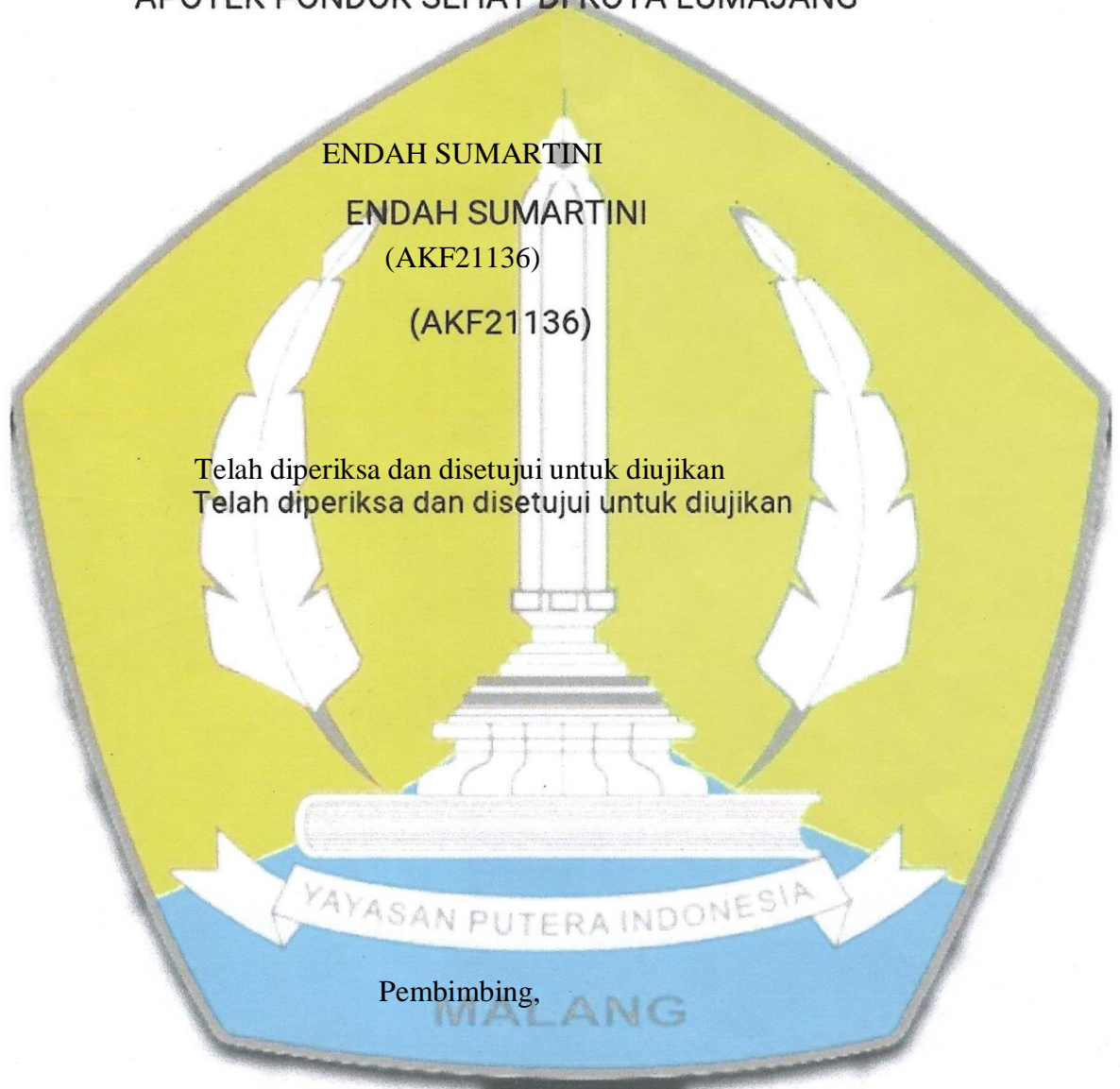


ARTIKEL ILMIAH

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN KEFARMASIAN DI

APOTEK PONDOK SEHAT DI KOTA LUMAJANG

APOTEK PONDOK SEHAT DI KOTA LUMAJANG



Pembimbing,

Pembimbing,


apt. Ellyvina Setya Dini, S.Si., M.Farm

apt. Ellyvina Setya Dini, S.Si

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN KEFARMASIAN
DI APOTEK PONDOK SEHAT DI KOTA LUMAJANG**

**LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL
SERVICES AT PONDOK SEHAT PHARMACEUTICAL IN LUMAJANG
CITY**

Endah Sumartini

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

ABSTRAK

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan diketahui tingkat kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh sikap/perilaku petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Pondok Sehat di Kota Lumajang. Penelitian ini menggunakan metode observasi secara kuantitatif yaitu penelitian dengan melakukan pengamatan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dengan menggunakan kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang mengambil obat di Apotek Pondok Sehat di Kota Lumajang. Sampel penelitian yang diambil secara *quota sampling* dan diperoleh sebanyak 100 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kategori tingkat kepuasan terbesar yaitu pada dimensi bukti fisik sebanyak 89,56%, dimensi ketanggapan 88,64%, dimensi empati 83,32%, dimensi jaminan 83,24%, dan terakhir yaitu dimensi kehandalan sebanyak 83%. Hasil data dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien di Apotek Pondok Sehat di kota Lumajang berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan adalah sangat puas dengan persentase sebanyak 85,55%.

Kata kunci : *Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Pondok Sehat*

ABSTRACT

Service and satisfaction are two things that cannot be separated, because by knowing the level of satisfaction, related parties can correct each other to what extent the services provided are getting better or worse. This is greatly influenced by the attitude/behavior of officers in providing services, in other words, services that can satisfy are services that are carried out based on applicable regulations and can understand what the public is asking for. The purpose of this study was to assess the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Pondok Sehat Pharmacy in Lumajang City. This study uses a quantitative observation method, namely research by making observations to get a picture of the level of patient satisfaction with pharmaceutical services using a questionnaire. The population in this study were all patients who took drugs at the Pondok Sehat Pharmacy in Lumajang City. The research sample was taken by quota sampling and obtained as many as 100 people. The results of the study indicate that the category of the greatest level of satisfaction is the physical evidence dimension as much as 89.56%, the responsiveness dimension 88.64%, the empathy dimension 83.32%, the assurance dimension 83.24%, and finally the reliability dimension as much as 83%. The results of the data can be concluded that the level of satisfaction of pharmaceutical services in patients at the Pondok Sehat Pharmacy in Lumajang City based on 5 dimensions of service quality is very satisfied with a percentage of 85.55%.

Keywords: Satisfaction, Pharmaceutical Services, Pondok Sehat

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Prakteknya yakni seluruh lapisan masyarakat Indonesia berhak mendapatkan layanan kesehatan yang adil, bermutu, dan merata. Salah satu peran farmasis yang dapat dikembangkan dalam memasuki era perdagangan bebas adalah praktik layanan apoteker di apotek- apotek (Sagir, 1996).

Dengan semakin berkembangnya, bisnis di bidang Apotek membuat kompetensi semakin ketat. Meskipun demikian usaha ini banyak di sukai oleh kalangan pengusaha ataupun para apoteker sendiri, dikarenakan tidak perlu menanggung biaya produksi. Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif dalam pengertian tidak saja sebagai pengelola obat, namun dalam pengertian yang lebih luas mencakup pelaksanaan pemberian informasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien.

Konsekuensi atas perubahan orientasi tersebut, apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan komunikasi dan perilaku agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah pemberian informasi obat dan konseling kepada pasien yang membutuhkan (Depkes, RI., 2014).

Dengan semakin meningkatnya kompetensi apoteker

akan menambah kepercayaan pasien kepada apotek, karena ditangani secara profesional oleh tenaga kefarmasian yang kompeten. Sehingga konsumen tidak akan ragu untuk membeli obat di apotek. Dengan adanya tenaga ahli dalam bidang farmasi, Apotek Pondok Sehat juga berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Hal ini dikarenakan ada pasien yang merasa kurang puas terhadap layanan kefarmasian di Apotek Pondok Sehat.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Pondok Sehat di Kota Lumajang. Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pasien adalah model SERVQUAL (*Service Quality*). Penilaian tingkat kepuasan diamati berdasarkan parameter-parameter kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan fasilitas berwujud yang diberikan apotek sebagai pelayanan kepada pasien (Bustami, 2011).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode observasional secara deskriptif.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mengambil obat di Apotek Pondok Sehat Kota Lumajang pada 25 April – 25 Mei 2022 dengan jumlah 100 diambil dari rata-rata 3 bulan terakhir. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien umum yang mendapatkan pelayanan di Apotek Pondok Sehat Lumajang

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Apotek Pondok Sehat yang beralamat di Jl.Imam bonjol No 5, Citrodiwangsan, Kecamatan Lumajang, Kota Lumajang, Jawa Timur

Penelitian ini dilaksanakan pada 25 April – 25 Mei 2022

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner dalam bentuk pernyataan *skala Likert*. Kuisioner terdiri dari sejumlah pertanyaan dalam lima kategori jawaban yaitu : SP (Sangat Puas), P (Puas). CP (Cukup Puas), KP (Kurang Puas), dan TP (Tidak Puas). Skor terhadap pilihan jawaban Sangat Puas adalah 5, Puas adalah 4, Cukup Puas adalah 3, Kurang Puas adalah 2, Tidak Puas adalah

Analisis Data

3.5.2 Analisis Data

Dalam menganalisis data yang dikumpul dengan menggunakan kuisioner langsung kepada responden, pengolahan data dilakukan dengan bantuan tabel distribusi frekuensi yang diuraikan dari jumlah pertanyaan.

Hasil Penelitian

Apotek Pondok Sehat berdiri pada tanggal 23 Agustus 2009 dan merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan di Kota Lumajang dan telah lulus terakreditasi dengan nilai akreditasi UTAMA pada tanggal 23 Agustus 2009

Apotek Pondok Sehat

mempunyai ukuran luas tanah kurang lebih L : 9m² P; 25 m² dengan akses jalan yang dapat dilalui kendaraan roda dua dan roda empat. Apotek di pimpin oleh seorang Apoteker yang menjadi Kepala Apotek yang dibantu oleh tenaga kesehatan 3 orang, tenaga administrasi 3 orang dan tenaga non kesehatan 7 orang.

didapat pada obat amlodipin yaitu 39% dari golongan Calcium Channel Blocker sedangkan presentase terkecil pada obat ramipril yaitu 1,2% dari golongan ACE inhibitor.

Hasil Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden

Data umum

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (Umur)	Jumlah Responden	Persentase
1.	17-24 Tahun	23	23%
2.	25- 30 Tahun	22	22%
3.	31-36 Tahun	13	13%
4.	37-41 Tahun	14	14%
5.	42-46 Tahun	12	12%
6.	47-51 Tahun	8	8%
7.	52-55 Tahun	8	8%
Total		100	100%

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa hasil tertinggi karakteristik responden berdasarkan usia adalah antara usia 17-24 tahun, dengan persentase terbesar yaitu 23%.

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	35	35%
2.	Perempuan	65	65%
Total		100	100%

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa hasil tertinggi karakteristik responden berdasarkan jenis

kelamin adalah perempuan, dengan persentase terbesar yaitu 65%.

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1.	SD	8	8%
2.	SMP	10	10%
3.	SMA/SMK/Sederajat	63	63%
4.	Perguruan Tinggi	19	19%
Total		100	100%

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa hasil tertinggi karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir adalah SMA/SMK/Sederajat, dengan persentase terbesar yaitu 63%.

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	Mahasiswa	15	15%
2.	Wiraswasta	30	30%
3.	Ibu Rumah Tangga	25	25%
4.	Lain-lain	30	30%
Total		100	100%

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa hasil tertinggi karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan adalah Wiraswasta dan lain-lain, dengan persentase terbesar yaitu 30%.

Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pasien Datang

No	Datang ke Apotek Pondok Sehat Lumajang	Jumlah	Persentase
1.	Pertama Kali	19	19%
2.	1-5 Kali	44	44%
3.	Lebih dari 5 kali	37	37%
Total		100	100%

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa hasil tertinggi

karakteristik responden berdasarkan datang ke Apotek Pondok Sehat Lumajang adalah 1-5 kali, dengan persentase terbesar yaitu 44%.

Data Khusus

Data khusus penelitian berupa Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Pondok Sehat Lumajang disajikan pada tabel berikut:

Tabel 6 Aspek Penampilan (*Tangible*)

No	Skor					Persentase	Kriteria
	SP	P	CP	TP	STP		
1.	54	28	2	0	0	87,6%	Sangat Puas
2.	59	29	6	0	0	85,8%	Sangat Puas
3.	52	36	6	0	0	84,4%	Sangat Puas
4.	55	23	6	0	0	87%	Sangat Puas
Rata-rata						86,2%	Sangat Puas

Tabel 7 Aspek Empati (*Emphaty*)

No	Skor					Persentase	Kriteria
	SP	P	CP	TP	STP		
1.	67	25	2	0	0	88,2%	Sangat Puas
2.	60	30	4	0	0	86,4%	Sangat Puas
3.	68	26	0	0	0	88,8%	Sangat Puas
4.	66	26	2	0	0	88%	Sangat Puas
Rata-rata						87,85%	Sangat Puas

Tabel 8 Aspek Ketanggapan (*Responsiveness*)

No	Skor					Persentase	Kriteria
	SP	P	CP	TP	STP		
1.	51	35	8	0	0	83,8%	Puas
2.	60	31	3	0	0	86,6%	Sangat Puas
3.	52	40	2	0	0	85,2%	Puas
Rata-rata						85,20%	Puas

Tabel 9 Aspek Kehandalan (*Realibility*)

No	Skor					Persentase	Kriteria
	SP	P	CP	TP	STP		
1.	61	28	5	0	0	86,4%	Sangat Puas
2.	59	34	1	0	0	86,6%	Sangat Puas
3.	60	33	1	0	0	87%	Sangat Puas
Rata-rata						86,4%	Sangat Puas

Tabel 10 Aspek Jaminan (*Assurance*)

No	Skor					Persentase	Kriteria
	SP	P	CP	TP	STP		
1.	55	37	2	0	0	85,8%	Puas
2.	66	23	5	0	0	87,4%	Sangat Puas
3.	65	29	0	0	0	88,2%	Sangat Puas
4.	60	33	1	0	0	87%	Sangat Puas
Rata-rata						87,1%	Sangat Puas

Pembahasan

Karakteristik pasien

Berdasarkan hasil penelitian data dibagi menjadi dua bagian, bagian pertama adalah data umum dan bagian kedua adalah data khusus. Untuk data umum dikelompokkan menjadi beberapa bagian yang masing-masing adalah umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan dan lama bekerja di Apotek Pondok Sehat Kabupaten Lumajang. Mengenai karakteristik responden menurut kelompok umur, persentase tertinggi terdapat pada kelompok umur 17-24 dengan persentase tertinggi, yaitu 23%. Sedangkan menurut (Rusnoto et al.,

2019) menyatakan bahwa bertambahnya usia seseorang dapat berpengaruh pada kesehatannya, dimana terjadi kemunduran struktur dan fungsi organ, sehingga masyarakat yang berusia lebih tua cenderung lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan usia muda. Pasien yang berusia lebih muda cenderung lebih tidak sabaran dan berharap dapat cepat dilayani saat berobat. Pasien lebih tua pada umumnya lebih bijaksana, lebih mampu memahami situasi dan kondisi yang terjadi, dan lebih mampu bersabar.

Pada karakteristik responden dari jenis kelamin, responden wanita lebih banyak pada bandingkan pria dengan persentase 65%. Masih menurut (Rusnoto et al., 2019) jenis kelamin berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di mana jenis kelamin laki-laki lebih mudah merasa puas dibandingkan perempuan karena pasien laki-laki tidak terlalu memperhatikan pelayanan yang diberikan saat berobat akan tetapi lebih focus terhadap kesembuhannya, sedangkan perempuan cenderung melihat kearah yang lebih spesifik pada proses penyembuhan seperti pelayanan secara umum yang diperoleh selama berobat.

Mengenai karakteristik responden berdasar tingkat pendidikan diperoleh data pada pendidikan tingkat menengah (SMP), merupakan jumlah terbanyak sebesar 63%. Data ini juga menunjukkan bahwa jumlah pasien tamat SD lebih rendah dibandingkan SMA. Menurut (Juliawati et al., 2019) sesuai dengan tingkat pendidikan yang semakin tinggi akan berpengaruh terhadap pengetahuan, daya tangkap, informasi, termasuk dalam pemeliharaan kesehatannya.

Pada karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan, hasil terbanyak adalah wiraswasta dan lain-lain yaitu dengan persentase sebesar

30%. Sebagai karyawan swasta mereka terbiasa bekerja secara profesional, sehingga ketika membutuhkan pelayanan kesehatan di Apotek Pondok Sehat, dan mengharapkan mendapat pelayanan yang profesional, sehingga Klinik juga dituntut memberikan pelayanan yang maksimal. Menurut (Juliawati et al., 2019) pekerjaan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang dimana pekerjaan yang di dapat mempengaruhi komunitas dimana mereka bergaul akan mendapatkan informasi tambahan tentang pelayanan kesehatan yang seharusnya yang akan di dapatkan.

Hasil terpenting berkaitan dengan karakteristik responden menurut jumlah kunjungan ke Apotek Pondok Sehat yaitu dari 1-5 kali dengan tingkat tertinggi 44%. Dari hasil observasi, pasien lebih banyak datang ke Apotek Pondok Sehat karena lokasinya yang lebih dekat dengan rumah warga, selain pengobatan yang cepat dan obat yang tersedia di Apotek Pondok Sehat beragam.

Tingkat kepuasan

1. Penampilan

Berdasarkan tabel 7 tingkat tertinggi adalah 87,6% yaitu letak Apotek ditempat yang strategis. Sedangkan tingkat terendah adalah 84,4% dimana ruang tunggu di Apotek tidak nyaman dan bersih, serta fasilitas pendukung yang memadai, hal ini dapat mengakibatkan ketidaknyamanan pasien saat menunggu obat ditebus dan kurangnya dukungan membaca di ruang tunggu Apotek. Menurut (Nangaro et al., 2019) harus menyediakan media baca untuk mengisi waktu luang pasien serta dapat menambah wawasan pasien tentang informasi obat pada saat mengantri sehingga meningkatkan kenyamanan pasien.

2. Empati

Berdasarkan tabel 8, angka tertinggi

adalah 88,8% dimana Apoteker selalu memberi tanggapan tentang keluhan dan keinginan pasien, sedangkan angka terendah adalah 86,4% dimana Apoteker tidak mampu berkomunikasi baik dengan pasien dan siap membantu dengan baik dan sabar kepada semua pasien. Hal ini juga dapat terjadi karena keterbatasan waktu interpretasi obat karena jumlah pasien yang banyak dan kurangnya ruang konsultasi. Menurut (Nangaro et al., 2019) ketersediaan ruang konseling juga diperlukan pasien agar dapat memberikan informasi dan edukasi tentang obat, selain dapat menambah kepuasan pasien juga meningkatkan kepercayaan dalam menjalani pengobatan di Klinik serta meningkatkan kepatuhan pasien minum obat.

3. Daya tanggap

Berdasarkan tabel 9 persentase terbesar pada daya tanggap adalah 86,6% dimana petugas apotek memberikan bahasa yang cukup jelas dalam hal penggunaan obat serta efek samping obat. Hal ini dikarenakan petugas farmasi selalu memberikan pelayanan dengan Bahasa yang cukup jelas terutama dengan penjelasan mengenai penggunaan dan efek samping obat dikarena sangat berpengaruh dengan keamanan pasien. Sedangkan persentase terendah 85,2% dimana petugas Apotek tidak cepat dalam melakukan proses transaksi pembelian dan pembayaran. Kemungkinan adanya keterbatasan jumlah personil, karena jumlah personil yang ada di ApotekPondok Sehat.

4. Keandalan

Berdasarkan Tabel 10, persentase tertinggi adalah 87%, dimana staf Apotek Pondok Sehat memberikan pelayanan resep tidak terlalu lama. Sedangkan tingkat terendah adalah 86,4% di Apotek Pondok Sehat , tentang konseling dan edukasi kepada pasien. Menurut (Rusnoto et al., 2019)

komunikasi dalam pelayanan kesehatan tidak bisa dipisahkan di setiap pasien yang sedang menjalani pengobatan karena salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah komunikasi, dalam hal ini juga termasuk perilaku, tutur kata, keramahan, serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi.

5. Jaminan

Berdasarkan tabel 11 persentase terbesar pada jaminan yaitu 88,2% dimana kondisi atau kualitas obat yang dibeli di apotek terjamin (tidak kadaluwarsa dan kemasan tidak rusak). Sedangkan persentase terendah 85,8% di Apotek Pondok Sehat terkait petugas farmasi tidak menguasai pengetahuan tentang obat

Kesimpulan

Dari hasil penelitian diketahui bahwa tingkat kepuasan responden pada dimensi Penampilan (*Tangible*) sebesar 86,2%, Empati (*Emphaty*) 87,85%, Ketanggapan (*Responsiveness*) 85,20%, Keandalan (*Realibility*) 83,4%, Jaminan (*Assurance*) 83,09% sehingga disimpulkan bahwa 85,15% responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan di Apotek Pondok Sehat Lumajang.

DAFTAR PUSTAKA

Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2014, Pedoman Penerapan Formularium Nasional, Direktur Jenderal Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan, Jakarta.

Juliawati, N. W. M., Citraningtyas, G., & Jayanto, I. (2019) .N Terhadap Kualitas Pelayanan Obat DI Instalasi Farmasi Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado. *Pharmacon*, 8(4), 99-107

Kamaludin, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apotek Puji Lestari Majalengka. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*,

4(12), 47-55.

Oswita, N. D. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Beberapa Apotek Kimia Farma di Kota Medan.

Permenkes, 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan kefarmasian di Rumah sakit. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Permenkes, 2015. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Peredaran, Penyimpanan, Pemusnahan, dan Pelaporan Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Farmasi. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia

Priyoto (2015) Perubahan dalam Perilaku Kesehatan. Yogyakarta: Graha Ilmu

Rusnoto, R. and Hermawan, H. (2018) 'Hubungan Stres Kerja Dengan Kejadian Hipertensi Pada Pekerja Pabrik Di Wilayah Kerja Puskesmas Kaliwungu', *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 9(2), p. 111. doi: 10.26751/jikk.v9i2.450.

Sagir, Suharsono. 2000. Membangun Manusia Karya, Masalah Ketenagakerjaan dan pengembangan SDM. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan. Sagir. Suharsono 1994. Kesempatan Kerja dan Tenaga Kerja. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan

Yuniar, Y., & Handayani, R. S. (2016). Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 39-48.

Bustami. 2011. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga.

Lapau, Buchari. 2013. Metode Penelitian Kesehatan Metode Ilmiah Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi. Jakarta: IKAPI.