

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
APOTEK DAHLIA TUREN MALANG**

**LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES IN
DAHLIA TUREN MALANG pharmacies**

Irmina Widya Yanti., Rizal Pratama N.

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

ABSTRAK

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian dimana apoteker merupakan tempat dilakukannya praktek kefarmasian oleh seorang Apoteker dan Tenaga Tehnis Kefarmasian. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pada dimensi Keandalan diperoleh prosentasi skor sebesar 77,5% , pada dimensi Ketanggapan diperoleh prosentasi skor sebesar 73,9%, pada dimensi Jaminan diperoleh prosentasi skor sebesar 73,6% , pada dimensi Empati diperoleh prosentasi skor sebesar 81,13% , pada dimensi Penampilan diperoleh prosentasi skor sebesar 76,8%. Dari kelima dimensi didapatkan hasil prosentase 76,6% dengan kategori Puas.

Kata kunci : Apotek, Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian

ABSTRACT

Pharmacy is a pharmaceutical service facility where pharmacy is a place for pharmacy practice by a Pharmacist and Pharmaceutical Technical Personnel. The results of this study indicate that in the Reliability dimension a score percentage of 77.5% is obtained, in the Responsiveness dimension a score percentage is obtained at 73.9%, on the Assurance dimension a score percentage of 73.6% is obtained, in the Empathy dimension a score percentage is obtained at 81.13%, on the Appearance dimension, the percentage score is 76.8%. From the five dimensions, the percentage result is 76.6% in the Satisfied category.

Keywords : Pharmacy, Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services.

Pendahuluan

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Kemenkes RI No.73 Tahun 2016). Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang atau puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan yang diberikan oleh farmasis. Apotek Dahlia Turen termasuk apotek swasta yang melayani penjualan obat keras, obat bebas, obat bebas terbatas dan obat dengan resep dokter.

Metode penelitian

Penelitian ini termasuk kedalam jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang merupakan suatu bentuk penelitian yang memiliki tujuan untuk menggambarkan fenomena-fenomena berdasarkan fakta yang ada pada masyarakat (Notoatmodjo, 2010). Metode penelitian deskriptif dapat digunakan apabila memiliki

tujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan peristiwa atau suatu kejadian yang terjadi dalam bentuk angka-angka (Bungin, 2005).

Rancangan penelitian ini dibagi dalam beberapa tahap yaitu :

1. Menentukan objek penelitian
2. Pembuatan prosedur penelitian
3. Pembagian kuisisioner kepada responden
4. Melakukan pengolahan kuisisioner dan analisis data

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang datang di Apotek Dahlia Turen yang berdasarkan survey pada bulan Mei 2022.

Sampel adalah sebagian populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Penelitian dilakukan di Apotek Dahlia Turen Malang.

Instrument yang digunakan pada penelitian ini berupa kuesioner. Menurut Kusumah dan Dwitagama mendefinisikan kuesioner adalah daftar pertanyaan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Kuesioner

disebarkan oleh peneliti kepada pelanggan yang membeli obat bebas dan pasien yang menebus resep dokter di Apotek Dahlia Turen serta memenuhi kriteria inklusi.

Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan bagian dari rangkaian kegiatan yang dilakukan setelah pengumpulan data. Pengolahan data dibantu menggunakan program computer yaitu Microsoft Excel.

Tahap coding yaitu mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan

Tahap entry data yaitu memasukkan data dalam program computer.

Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien

Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan cara menghitung prosentase masing-masing indicator pertanyaan (*kehandalan, ketanggapan, jaminan, empaty, berwujud*) menggunakan rumus Sugiyono, 2010

$$\% = \frac{\text{jumlah skor perolehan}}{\text{jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$

Pengukuran kepuasan responden ditentukan pada jawaban setiap responden dan pernyataan yang diberikan dengan menggunakan kategori tingkat kepuasan pasien yaitu :

1. Sangat Puas > 80% - 100%
2. Puas > 60% - 80%
3. Cukup Puas > 40% - 60%
4. Tidak Puas > 20% - 40%
5. Sangat Tidak Puas > 0% - 20%

Pembahasan

Uji Validitas

Dari penelitian yang di dapatkan oleh peneliti, telah di lakukan uji validitas dan uji reliabilitas presentase pelayanan kefarmasian terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Apotek Dahlia Turen. Kuesioner terdiri dari 5 kelompok pertanyaan berstruktur meliputi kehandalan, daya tangkap, jaminan, empati, bukti fisik. Pada masing-masing sub pelayanan kefarmasian diberikan beberapa pertanyaan, dimana setiap pertanyaan memiliki skor.

Uji Reabilitas

Cronbach Alpha merupakan rumus matematika yang digunakan untuk menguji tingkat reliabilitas ukuran, dimana suatu instrument dapat dikatakan handal dan menunjukkan nilai *CronbachAlpha* $> 0,60$. Hasil pengujian menunjukkan nilai $0,745 > 0,6$ dapat dikatakan bahwa kuisisioner yang digunakan dalam penelitian reliable.

Data demografi

Berdasarkan Jenis Kelamin

Distribusi pasien berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Perempuan	43
2	Laki – laki	57
	Total	100

(data primer telah diolah)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100 orang pasien yang diambil sebagai sampel saat berkunjung di Apotek Dahlia, pada saat dilakukan penelitian bersedia untuk mengisi kuisisioner untuk memberikan penilaian atau tanggapan tentang kepuasan dalam pelayanan kefarmasian berdasarkan jenis kelamin yaitu pasien yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak yang berkunjung dibandingkan perempuan dengan jumlah laki-laki 57 orang dan perempuan 43 orang.

Berdasarkan Umur

Distribusi Pasien berdasarkan Umur di Apotek Dahlia

No	Umur	Jumlah
1	17 – 25	13
2	26 – 35	25
3	36 – 45	30
4	46 – 55	25
5	> 55	7
	Total	100

(sumber data telah diolah)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100 orang pasien yang datang di apotek Dahlia pada saat dilakukan penelitian bersedia mengisi kuisisioner untuk memberikan penilaian dan tanggapan tentang kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian berdasarkan umur adalah responden yang berumur 17-25 berjumlah 13 orang, yang berumur 26-35 berjumlah 25 orang, yang berumur 36-45 berjumlah 30 orang, yang berumur 46-55 berjumlah 25 orang, yang berumur > 55 berjumlah 7 orang.

Berdasarkan Pendidikan

Distribusi pasien berdasarkan tingkat pendidikan di Apotek Dahlia

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	SD	10
2	SMP	15

3	SMA	40
4	PT/AKADEMIK	35
	Total	100

(sumber data primer telah diolah)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 100 pasien yang berkunjung di apotek Dahlia pada saat dilakukan penelitian bersedia untuk mengisi kuisisioner untuk memberikan penilaian dan tanggapan terhadap kepuasan pelayanan kefarmasin berdasarkan tingkat pendidikannya SD berjumlah 10 orang, SMP berjumlah 15 orang, SMA berjumlah 40 orang, PT/AKADEMIK berjumlah 35 orang

Pembahasan

Tingkat Kepuasan pasien terhadap tingkat Kehandalan (*reability*)

Berikut ini merupakan rekapitulasi rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap variable Kehandalan

Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien terhadap variable Kehandalan (*reability*) di Apotek Dahlia Turen

No	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klasifikasi
1	Petugas memberi informasi	406	500	81,2	Sangat puas

	tentang nama obat				
2	Petugas memberi informasi tentang dosis obat	405	500	81	Sangat puas
3	Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat	403	500	80,6	>= Puas
4	Petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat	373	500	75	Puas
5	Adanya informasi tentang efek samping	360	500	72	Puas
6	Petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat	401	500	80,2	>= Puas
7	Pelayanan informasi obat	373	500	74,6	Puas

	menggunakan bahasa yang bisa dimengerti pasien				
8	Petugas memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat	382	500	76,4	Puas
Rata-rata				77,5	Puas

Pada indikator Kehandalan, kemampuan petugas untuk memberikan informasi tentang penyimpanan obat, tentang tindakan terhadap obat yang tersisa, pelayanan informasi dengan bahasa yang dimengerti dan informasi yang dihindari berkaitan dengan penggunaan obat dalam tabel diatas diketahui bahwa tingkat Kehandalan pada pasien di Apotek Dahlia Turen merasa Puas dengan prosentase sebesar 77,5% hal ini membuktikan bahwa pelayanan obat diberikan oleh petugas belum

efektif karna pertanyaan no 3, 4,5,6,7,8 tidak memberikan nilai Sangat Puas. Oleh sebab itu dalam melayani tentang informasi obat kinerjanya harus dirubah dan ditingkatkan sehingga pasien akan merasa Sangat Puas dan nyaman.

Tingkat Kepuasan Pasien terhadap tingkat Ketanggapan

Berikut ini merupakan rekapitulasi rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap variabel Ketanggapan.

Tabel Rata-rata Tingkat kepuasan pasien terhadap variabel Ketanggapan di Apotek Dahlia

No	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klasifikasi
1	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien	374	500	74,8	Puas
2	Petugas memberi informasi	365	500	73	Puas

	obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham				
3	Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta	366	500	73,2	Puas
4	Setiap keluhan pasien di atasi dengan cepat	374	500	74,8	Puas
Rata-rata				73,9	Puas

Pada indikator ketanggapan adalah kemampuan petugas untuk membantu dalam memenuhi kebutuhannya, pada tabel diatas diketahui bahwa tingkat ketanggapan yang diberikan oleh petugas pasien merasa Puas dengan prosentase sebesar 73,9% hal ini membuktikan bahwa petugas dalam menjawab, memberikan informasi obat secara tertulis, memberikan peragaan obat serta

mengatasi keluhan pasien belum terlalu efektif dikarenakan pasien tidak memberikan nilai Sangat Puas. Petugas farmasi harus meningkatkan kinerja dalam ketanggapan dalam pelayanan dan memberikan informasi obat sehingga pasien akan merasa sangat puas dalam pelayanan di Apotek Dahlia Turen.

Tingkat Kepuasan Pasien terhadap tingkat Jaminan

Berikut ini merupakan rekapitulasi rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap variable Jaminan.

Tabel Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien terhadap variable Jaminan di Apotek Dahlia Turen

N o	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klasifikasi
1	Informasi obat yang diberikan akurat serta bisa dipertanggungjawabkan	367	500	73,4	Puas

2	Petugas memberi informasi tentang kemasan obat	369	500	73,8	Puas
3	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat	368	500	73,6	Puas
Rata - rata				73,6	Puas

Pada indikator Jaminan adalah pengetahuan dan kemampuan petugas untuk memberikan kepercayaan kepada pasien, dalam tabel 4.8 diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap jaminan yang diberikan petugas pada saat menjawab pertanyaan pasien sampai dengan pengetahuan serta kemampuan petugas dalam memberikan informasi obat kepada pasien di Apotek Dahlia Turen merasa Puas dengan prosentase 73,6% hal ini membuktikan bahwa pelayanan dan informasi obat yang diberikan belum efektif, petugas farmasi harus meningkatkan kinerja karna pengetahuan dan kemampuan dalam memberikan informasi obat sangatlah

penting bertujuan untuk menghindari kesalahan dalam penggunaan obat.

Tingkat Kepuasan Pasien terhadap tingkat Empati (Empaty)

Berikut ini merupakan rekapitulasi rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap variable Empaty.

Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien terhadap variable Empaty di Apotek Dahlia Turen.

N o	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klasifikasi
1	Petugas di apotek melayani pasien dengan senyum	406	500	81,2	Sangat puas
2	Petugas dalam melayani dengan tutur bahasa yang baik	410	500	82	Sangat puas

3	Petugas dalam melayani dengan nada bicara yang enak	411	500	82,2	Sangat puas
4	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat	390	500	78	Puas
5	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien	412	500	82,4	Sangat puas
Rata – rata				81,1	Sangat puas

Pada indikator Empati adalah perhatian dan sikap peduli yang diberikan oleh petugas kepada semua pasien tanpa memandang status sosial pasien, perhatian dan sikap yang diberikan petugas kepada pasien merupakan berhubungan dengan keramahan, keramahan yang diberikan petugas kepada pasien sangatlah penting hal ini dapat membuat pasien mau kembali untuk menggunakan jasa di apotek tersebut, perlakuan yang baik juga dapat membuat pasien lebih taat dan mau mengikuti apa yang dijelaskan oleh petugas, secara otomatis indikator ini juga bisa mempengaruhi indikator yang lain pada tabel diatas diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap Empaty membuat pasien di Apotek Dahlia Turen merasa sangat puas.

Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Penampilan (Tangibel)

Berikut ini merupakan rekapitulasi rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap Tangible (penampilan)
Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien terhadap variable Tangible (penampilan) di Apotek Dahlia Turen.

Pada indikator Penampilan indikator Tangible berhubungan dengan kerapihan, kebersihan dan kenyamanan ruangan. Pada tabel diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap kerapihan, kebersihan dan kenyamanan ruangan di Apotek Dahlia Turen merasa Puas dengan prosentase 76,8% hal ini membuktikan bahwa kerapihan, kebersihan dan kenyamanan harus ditingkatkan dan diperbaiki sehingga pasien merasa betah dan nyaman. Indikator ini sangat penting karna dengan kenyamanan dan kebersihan akan membuat pasien menjadi betah membeli obat di Apotek Dahlia Turen.

Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek Dahlia Turen

Variabel	Sub-Variabel	Persentase Skor	Kriteria
Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian	Kehandalan	77,5%	Puas
	Daya Tanggap	73,9%	Puas
	Jaminan	73,6%	Puas
	Empati	81,1%	Sangat Puas
	Bukti Fisik	76,8%	Puas
TOTAL		76,5%	Puas

No	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klasifikasi
1	Petugas di Apotek memakai pakaian rapi	374	500	74,8	Puas
2	Tempat penataan obat yang rapi	376	500	75,2	Puas
3	Ruangan pelayanan informasi obat nyaman	392	500	78,4	Puas
4	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur	394	500	78,8	Puas
Rata – rata				76,8	Puas

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Dahlia Turen dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pasien merasa Puas terhadap dimensi Kehandalan (Reliability) dengan prosentase 77,5%.
2. Pasien merasa Puas terhadap dimensi Ketanggapan (Responsive) dengan prosentase 73,9%.
3. Pasien merasa Puas terhadap 3. dimensi Jaminan (Assurance) dengan prosentase 73,6%.
4. Pasien merasa Sangat Puas terhadap dimensi Empaty dengan prosentase 81,13%.
5. Pasien merasa Puas terhadap dimensi Penampilan (Tangible) dengan prosentase 76,8%.

Saran

Bagi Apotek

Disarankan untuk pihak Apotek agar tetap mempertahankan factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien serta terus meningkatkan mutu kualitas pelayanan

1. Yang ada di Apotek Dahlia Turen. Faktor –faktor yang

mempengaruhi kepuasan pasien yaitu :

2. Meningkatkan mutu kualitas pelayanan dari petugas sehingga pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang ada di apotek.
3. Mempercepat pelayanan pemberian obat namun harus tetap berhati-hati dan teliti agar tidak terjadi kesalahan, karna banyak responden yang kadang masih mengeluh dengan lamanya pelayanan.
4. Meningkatkan lagi sikap simpatik dari petugas sehingga pasien merasa senang dan nyaman untuk menyampaikan keluhan yang dirasakan.

Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya untuk mengetahui kepuasan pasien yang kemudian dibandingkan dengan harapan yang diinginkan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Andri 2016. *Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Jurnal Ekonomi*, Volume XX Nomer 11
- Bungin B 2015 *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi Ekonomi dan kebijakan Publik serta ilmu-ilmu social lainnya* Jakarta ; Kencana
- Imas N.R Sri S.W 2016. *Faktor Pelayanan dalam peningkatan kepuasan pasien di pelayanan kesehatan*. Poltekes Bakti Mulia S ukoharjo
- Kotler, 2005, *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kusuma da Dwitagama, 2011. *Mengenal Penelitian Tindakan Kelas* Jakarta : PT. Indeks.
- Notoadmojo. S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta .PT Rineka cipta
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 35 Tahun 2014. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta : Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 73 Tahun 2016 *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek* .Jakarta : Kentrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Puspita S Elmiawati L 2017. *Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di wilayah kecamatan Mertoyudan kabupaten Magelang* Yogyakarta.
- Pohan 2013 *Jaminan Mutu Layanan dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta EGC.
- Suci Lestari 2016. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan instalasi farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah*. Palembang.
- Sugiyono 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D* Bandung : Alfabeta.
- Umar 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa* , Ghalia Indonesia, Jakarta.