

**ARTIKEL ILMIAH**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI  
APOTEK “X” KOTA MALANG.**



**IDA CHOIRUN NISA  
NIM 18.160**

**Telah diperiksa dan disetujui untuk dipublikasikan**

**YAYASAN PUTERA INDONESIA**

**Pembimbing,  
MALANG**

**apt. Ressa Marisa, S.Si.**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI  
APOTEK "X" KOTA MALANG.**

***LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACY SERVICES AT  
PHARMACY "X" MALANG CITY.***

---

**Ida Choirun Nisa, Ressa Marisa**

**Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang.**

**Choirunni2899@gmail.com**

---

**ABSTRAK**

Apotek adalah tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi kepada masyarakat. Pelayanan kefarmasian bertujuan untuk mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Salah satu indikator yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan di apotek adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek "X" Kota Malang. Rancangan penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif observasional dengan menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang membeli obat dengan resep, sampel menggunakan metode *purposive sampling* yang memenuhi kriteria inklusi. Besar sampel sebanyak 100 responden. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan dengan menganalisa dari masing-masing sub variabel yang terdiri dari lima dimensi yaitu Dimensi Berwujud dengan nilai rata-rata skor 76,83% dengan kategori sangat puas, Dimensi Keandalan dengan nilai rata-rata skor 84,25% dengan kategori sangat puas, Dimensi daya tanggap dengan nilai rata-rata 85,75% dengan kategori sangat puas, dimensi Kepastian dengan nilai rata-rata 78% dengan kategori sangat puas, dan yang terakhir dimensi empathy memperoleh skor rata-rata 75% dengan kategori puas, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien dari semua skor masing-masing tanggapan responden menunjukkan kriteria Sangat Puas dengan persentase skor 80%. Penelitian selanjutnya perlu dilakukan penelitian terkait waktu tunggu obat di Apotek "X" Kota Malang.  
Kata kunci : Apotek, pelayanan farmasi, kepuasan pasien.

**ABSTRACT**

A pharmacy is a place where pharmaceutical work is carried out and the distribution of pharmaceutical preparations to the public. Pharmaceutical services aim to prevent and resolve drug problems and health-related problems. One of the indicators used to analyze the quality of service in pharmacies is to measure the level of patient satisfaction. This study aims to determine the level of satisfaction of pharmaceutical services at Pharmacy "X" Malang City. This research design is included in descriptive observational research using questionnaire data collection techniques. The population in this study were all patients who bought drugs with a prescription, the sample using *purposive sampling method* that met the inclusion criteria. The sample size is 100 respondents. Based on the results of research that has been done by analyzing each of the sub-variables consisting of five dimensions, namely the Tangible Dimension with an average score of 76.83% with a very satisfied category, the Reliability Dimension with an average score of 84.25% with an in category very satisfied, the responsiveness dimension with an average value of 85.75% with a very satisfied category, the certainty dimension with an average value of 78% with a very satisfied category, and finally the empathy dimension obtained an average score of 75% with a satisfied category, it can be concluded that the level of patient satisfaction from all scores of each respondent's response shows the criteria of Very Satisfied with a percentage score of 80%. Further research, it is necessary to conduct research related to the waiting time for drugs at the "X" Pharmacy Malang City.

Keywords: Pharmacy, Pharmacy Services, Patient Satisfaction.

## PENDAHULUAN

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI No.1027/MENKES/SK/IX/2004 menyebutkan bahwa apotek adalah tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi, perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat (Anonim, 2004). Pelayanan kefarmasian adalah bentuk pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi (obat) dengan tujuan agar mendapatkan hasil yang meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes, 2016).

Untuk menjaga kualitas tenaga kefarmasian harus sesuai dengan keinginan pasien, maka pihak dari Apotek perlu suatu kritik atau saran yang berasal dari pasien agar dapat memberi tanggapan dan penilaian sehingga dijadikan sebagai suatu bahan evaluasi dan gambaran apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien atau belum.

Kepuasan pasien adalah perasaan puas dan senang terhadap apa yang sudah di berikan oleh tenaga kesehatan, selain itu kepuasan

pasien ini untuk mempermudah mendapatkan pasien yang lebih banyak dan mendapatkan pasien yang setia (Purwanti et al., 2017).

Terdapat berbagai ukuran untuk menilai kualitas pelayanan dengan dilakukan pada lima dimensi yaitu: Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) (Hasnih, 2016). Kepuasan menggunakan jasa apotek merupakan sikap dari pelanggan dalam menentukan arah dan tujuan akhir dalam proses memahami pemakaian obat secara tepat atau pembelian suatu produk obat (Alfianasari, 2010), sehingga kepuasan pelanggan menggunakan jasa apotek dapat digunakan sebagai tolak ukur seberapa besar keberhasilan apotek. Dari hasil observasi peneliti dan informasi yang didapatkan diapotek "X" belum pernah dilakukan penelitian atau survey tentang kepuasan pelayanan, maka Apotek "X" layak untuk dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di apotek.

## METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif observasional dengan menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner. Data diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada pasien yang datang ke Apotek “X” kota Malang.

Penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahap, yang dimulai dari tahap persiapan ialah untuk menentukan variabel penelitian, lokasi dan waktu penelitian, menentukan populasi dan sampel, serta metode penelitian. Selanjutnya melakukan tahap pelaksanaan yang akan menghasilkan data. Pada tahap selanjutnya melakukan pengolahan data yang sudah didapatkan.

Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata pasien di Apotek “X” kota Malang pada bulan Desember 2020 - Januari 2021 apabila diketahui pasien yang berkunjung pada 2 bulan yaitu dengan jumlah 1800 orang. Sedangkan sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Dihitung dengan menggunakan rumus slovin.

POPULASI	TARAF KESALAHAN	SAMPEL
1800	10%	94.7368421

Instrumen pada penelitian ini menggunakan lembar kuesioner yaitu alat pengumpulan data secara formal kepada responden untuk menjawab pertanyaan secara tertulis (Nursalam, 2016). Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden atau pasien Apotek “X” Kota Malang. Data yang diperoleh melalui kuesioner tersebut dikelompokkan dan dilakukan tabulasi hasil.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan survey deskriptif. Analisis data yang dikumpul dengan menggunakan kuesioner langsung kepada responden, pengolahan data yang dilakukan dengan bantuan tabel distribusi frekuensi yang diuraikan dari jumlah pertanyaan.

Data yang sudah terkumpulkan dari penelitian akan dianalisa. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis data deskriptif. Analisis data dilakukan dengan mempresentasikan hasil yang diperoleh dengan cara :

$$p = \frac{\sum A}{\sum B} \times 100\%$$

Dimana:

p = prosentase

$\sum A$  = skor yang diperoleh

$\sum B$  = skor maksimum

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Data Umum Responden

Klasifikasi Responden		Responden	Jumlah
Jenis Kelamin	Laki-laki	39	100
	Perempuan	61	
Usia	17-27	43	100
	28-38	35	
	39-50	22	

### Hasil Interpretasi Skor

Variabel	Sub Variabel	Persentase Skor (%)	Interpretasi
Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian	Tangible	76,83%	Sangat puas
	Reliability	84,25%	Sangat puas
	Responsiveness	85,75%	Sangat puas
	Assurance	78%	Sangat puas
	Emphaty	75%	Puas
		80%	Sangat puas

### Data Khusus Responden

Sub Variabel	NO Kuesioner	Persentase
<b>TANGIABLE</b>	1	80,25%
	2	75,75%
	3	74,5%
Rata-rata		<b>76,83%</b>
<b>RELIABILITY</b>	4	85%
	5	84,5%
	6	83,25%
Rata-rata		<b>84,25%</b>
<b>RESPONSIVE</b>	7	85,75%
	8	82,75%
	9	79,5%
Rata-rata		<b>85,75%</b>
<b>ASSURANCE</b>	10	67%
	11	79%
	12	80,25%
Rata-rata		<b>78%</b>
<b>EMPHATY</b>	13	78,75%
	14	74,5%
	15	75,5%
Rata-rata		<b>75%</b>

Dilihat dari hasil interpretasi diatas, menyebutkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek "X" Kota Malang diinterpretasikan dengan hasil sangat puas.

Pada pertanyaan nomer satu yaitu Farmasis berpenampilan rapi saat memberikan obat, pasien berpendapat sangat puas dengan persentase skor 80,25% karena petugas memakai pakaian rapi dan bersepatu saat memberikan obat. Pada pertanyaan nomer dua yaitu Ruang tunggu pasien nyaman dan bersih pasien berpendapat sangat puas dengan persentase skor 75,75% karena ruang tunggu yang nyaman dan bersih. Terdapat kursi panjang , televisi dan wifi di ruang tunggu untuk pasien apabila menunggu obat dengan resep.

Namun ada beberapa pasien yang berpendapat tidak puas, dikarenakan pada saat pergantian sift ruang tunggu terlihat kotor bekas jejak sandal pasien yang datang pada pagi hari. Pada pertanyaan nomer tiga yaitu Lampu penerangan di apotek cukup terang pasien berpendapat puas dengan persentase skor 74,5% karena lampu penerangan di apotek cukup terang dengan 3 lampu agar tidak ada kesalahan dalam pengambilan obat.

Pada dimensi keandalan yaitu dimensi mutu pelayanan yang berupa kemampuan untuk memberikan

pelayanan/jasa yang telah dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan (akurat) (Supranto, 2002)

pada pertanyaan nomer empat yaitu Obat diterima pasien dalam keadaan baik dan benar pasien berpendapat sangat puas dengan persentase skor 85% karena obat yang diterima oleh pelanggan dalam keadaan bagus, dibungkus plastik klip/plastik dan/atau menggunakan kantong kresek.

Pada pertanyaan nomer lima yaitu Farmasis menjelaskan tentang cara pemakaian obat pasien berpendapat sangat puas dengan persentase skor 84,5% karena petugas menjelaskan cara pemakaian obat dengan satu persatu tanpa pasien bertanya. Dan menanyakan kembali kepada pasien apakah ada yang belum dimengerti tentang informasi penggunaan obat tersebut.

Pada pertanyaan nomer enam yaitu Pelayanan obat yang diberikan oleh tenaga kesehatan sesuai dengan harapan saya pasien berpendapat sangat puas dengan persentase skor 83,25% karena pelayanan obat yang diberikan petugas sesuai dengan harapan pelanggan.

pada pertanyaan nomer tujuh yaitu Farmasis bersikap ramah saat memberikan obat pasien berpendapat sangat puas dengan persentase skor 85,75%. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mote (2009) bahwa pelanggan mengharapkan petugas yang ramah dalam melayani.

Dipertanyaan nomer delapan yaitu farmasis memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan pasien berpendapat sangat puas dengan persentase skor 82,75% karena petugas memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Pada pertanyaan nomer sembilan yaitu Etiket obat tidak sulit dimengerti pasien berpendapat sangat puas dengan persentase skor 79,5% karena etiket obat untuk pasien yang membeli dengan resep mudah dimengerti.

Pada pertanyaan nomer sepuluh yaitu Petugas menjelaskan efek samping obat pasien berpendapat puas dengan persentase skor 67% karena petugas menjelaskan efek

samping obat yang digunakan apabila pasien bertanya.

Pada pertanyaan nomer sebelas yaitu Petugas dalam memberikan keterangan obat mudah untuk dipahami pasien pelanggan berpendapat sangat puas dengan persentase 79% karena petugas dalam memberikan keterangan obat mudah dipahami dan dimengerti oleh pasien.

Pada pertanyaan nomer dua belas yaitu Pasien yakin menerima obat dengan benar pasien berpendapat sangat puas dengan persentase skor 80,25% karena pasien yakin menerima obat yang dilayani dan diserahkan dengan tepat dan benar.

Pada pertanyaan nomer tiga belas yaitu Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan penyakitnya. Pasien berpendapat sangat puas dengan persentase 78,75% karena pasien yakin bahwa obat yang diberikan dapat menyembuhkan penyakit yang diderita.

Pada pertanyaan nomer empat belas Farmasis mengingatkan pasien kapan waktu yang tepat untuk meminum obat pasien berpendapat

puas dengan persentase 74,5% karena petugas mengingatkan kapan waktu yang tepat untuk meminum obat kepada pasien.

Pada pertanyaan nomer lima belas yaitu Pasien tidak diberikan kesempatan memilih dan menentukan obat generik atau paten pasien berpendapat puas dengan persentase 75.5% karena pelanggan tidak diberikan kesempatan memilih dan menentukan obat generik atau paten.

Dari hasil kelima aspek dimensi yang telah diteliti rata-rata pelanggan merasa sangat puas atas pelayanan yang diberikan. Namun rata-rata pasien kurang puas terhadap waktu tunggu obat yang mereka terima, selain itu beberapa pasien juga kurang puas terhadap kebersihan ruang tunggu di Apotek "X" tersebut.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan dengan menganalisa dari masing-masing sub variabel yang terdiri dari lima dimensi yaitu Tangiable dengan hasil rata-rata 76,83%, Reliability dengan hasil rata-rata 84,25%, Responsive

dengan hasil rata-rata 85,75%, Assurance dengan hasil rata-rata 78%, Emphaty dengan hasil rata-rata 75%. Maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien dari semua skor masing-masing tanggapan responden menunjukkan kriteria Sangat Puas dengan persentase skor 80%.

Untuk meningkatkan kepuasan pasien yang memanfaatkan fasilitas apotek "X" Kota Malang, Maka Pihak yang berwenang perlu untuk :

1. Tetap menjaga kebersihan Apotek dan ruang tunggu pasien.
2. Melengkapi obat sesuai permintaan pasien dan resep dokter.
3. Penelitian selanjutnya perlu dilakukan penelitian terkait waktu tunggu obat di Apotek "X" Kota Malang.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmad, wildan.2020. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Sisir Kota Batu Batu : UIN Maulana Malik Ibrahim.
- Arikunto,Suharsimi,(2006).*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*.Jakarta: Rineka Cipta.
- Bustani M.N., Rattu J.A., dan Saerang J. 2015. *Analisis lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di balai kesehatan mata masyarakat propinsi sulawesi utara. Universitas Sam Ratulangi, Manado*
- Dep Kes RI, 2004, *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1027 tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*
- Dep Kes RI, 2009, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*
- Fadhilatul Ilmi. (2017), *Tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Buring Farma Kota Malang*. Malang
- Maria Fatima Bato. 2018. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep. Obat Jadi Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSUD Kefamenanu. Kupang: STIKESDUTAGAMA
- Menteri Kesehatan RI. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 72 Tahun 2016 tentang *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Jakarta
- Nurjanah, F., Maramis, F.R.R. & Engkeng,S.2016. *Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien di Apotek Pelengkap Kimia Farma BLU Prof. Dr. R. D. Kandau Manado*.

- Putro, K.Z. 2017. Memahami Ciri dan Tugas Perkembangan Masa Remaja. *APLIKASIA*. Vol. 17. No. 01.
- Permenkes RI No 35 tahun 2014 tentang *Tugas dan Fungsi Apotek*
- Rahmayanti, S.N dan Tri A. 2017. Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*.
- Romdhoni. 2009. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Apotek Kimia Farma 63*. Surakarta Tahun 2009. Surakarta
- Septini, Renni. 2012. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat Jalan Di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Soebroto. Tesis. Depok : Universitas Indonesia
- Simon. 2000. *Kamus Konseling*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukamto, H. 2017. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Kota Makasar Tahun 2017. [Tesis]. Makasar: UIN Alauddin