

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Beberapa Apotek di Samarinda

Bestari Yunita^{1*)}, Desy Imtinan Ma'aly²⁾, Djaya Saputra Pakiding³⁾, Yoanda Aprilia Utama⁴⁾,
Tatiana Siska Wardani⁵⁾, Aris Prio Agus Santoso⁶⁾

Fakultas Ilmu Kesehatan Sarjana Farmasi, Universitas Duta Bangsa

*email : bestariynta@gmail.com

Surakarta, Indonesia

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang abstrak dan hasilnya sangat bervariasi karena pada dasarnya sangat tergantung kepada masing-masing persepsi individu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan pada beberapa apotek di Samarinda. Penelitian ini dianalisis secara deskriptif yaitu berdasarkan skala *likert*. Dengan mengukur indikator pertanyaan *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Pengumpulan data dilakukan melalui survei langsung terhadap pasien dengan memberikan kuisioner kepada responden. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 40 responden. Hasil penelitian menunjukkan presentase sebesar 94,04% pada dimensi dengan klasifikasi sangat puas, dimensi ketanggapan sebesar 92,5% dengan klasifikasi sangat puas, dimensi keyakinan sebesar 95,9% dengan klasifikasi sangat puas, dimensi empati sebesar 95% dengan klasifikasi sangat puas, dimensi penampilan sebesar 93,12% dengan klasifikasi sangat puas. Penelitian ini menunjukkan bahwa pengunjung di beberapa apotek samarinda merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan.

Kata kunci : *Apotek, pelayanan kefarmasian, tingkat kepuasan pasien.*

Abstract

Patient satisfaction is an abstract thing and the results vary widely because basically it really depends on each individual's perception. This study aims to determine patient satisfaction with pharmaceutical services provided at several pharmacies in Samarinda. This study was analyzed descriptively based on the Likert scale. By measuring the indicators of responsiveness, reliability, assurance, empathy, and tangible questions. Data was collected through direct surveys of patients by giving questionnaires to respondents. The sample in this study were 40 respondents. The results showed that the percentage of 94.04% in the dimension with the classification very satisfied, the responsiveness dimension by 92.5% with the very satisfied classification, the confidence dimension by 95.9% with the very satisfied classification, the empathy dimension by 95% with the very satisfied classification, the dimension of appearance is 93.12% with the classification very satisfied. This study shows that visitors at several pharmacies in Samarinda are satisfied with the pharmaceutical services provided.

Keywords: *Pharmacy, pharmaceutical services, patient satisfaction level.*

1. 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 (Permenkes RI, 2016). Sehingga penerapan pelayanan kefarmasian yang optimal bertujuan untuk menjaga mutu dari sediaan farmasi dan menunjang keberhasilan terapi pengobatan yang dijalani oleh pasien.

Pelayanan kefarmasian memiliki peranan sangat penting dalam upaya meningkatkan kesehatan dengan menghilangkan gejala dari suatu penyakit, mencegah penyakit, serta menyembuhkan penyakit. Sebaliknya, pelayanan kefarmasian yang kurang optimal dapat menimbulkan kerugian pada pasien. Oleh sebab itu, pelayanan kefarmasian yang tepat, objektif, dan komprehensif sangat diperlukan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Sulistiyorini, 2009).

Pelayanan kefarmasian telah mengalami perubahan yang semula hanya berfokus kepada pengelolaan obat (*drug oriented*) berkembang menjadi pelayanan komprehensif meliputi pelayanan obat dan pelayanan farmasi klinik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien dalam standar kefarmasian (Permenkes RI, 2016).

Standar pelayanan kefarmasian di apotek meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai, dan pelayanan farmasi klinik, sehingga digunakan sebagai tolak ukur dan pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian (Permenkes RI, 2016). Standar pelayanan kefarmasian merupakan pedoman dan indikator bagi tenaga kefarmasian dalam penyelenggaraan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian di apotek akan memiliki mutu yang baik dan berjalan secara optimal apabila didukung oleh ketersediaan sumber daya manusia,

perbekalan kefarmasian yang cukup, dan standar operasional prosedur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Permenkes RI, 2014).

Kepuasan pasien digambarkan sebagai kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh pasien pada saat mendapatkan pelayanan kefarmasian. Kepuasan pasien dapat dilihat dari pelayanan kefarmasian yang diberikan pada kenyataannya melebihi harapan atau sama, sebaliknya apabila pelayanan kefarmasian yang diberikan tidak sesuai dengan kenyataan dan harapan pasien akan merasa tidak puas (Pohan, 2006). Keberhasilan dalam melakukan standar pelayanan kefarmasian dapat dilihat dengan melakukan survei kepuasan kepada pasien.

Salah satu model yang banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model *SERVQUAL* (*Service Quality*) dengan cara membuat survey penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan (Yuniar, 2016). Faktor yang menentukan kepuasan pelanggan mengenai kualitas jasa berfokus pada lima dimensi jasa yaitu *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* (Supranto, 2011). Kelima faktor inilah yang dijadikan standar untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan di beberapa apotek yang berada di Samarinda.

Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan pada beberapa apotek di Samarinda.

2. METODE

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Apotek Sehat, Apotek Hidup Bahagia dan Apotek Berkat Bersama, periode bulan November 2021.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini merupakan wilayah yang ingin diteliti oleh peneliti, populasi adalah suatu objek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien yang mengunjungi Apotek. Sedangkan sampel dalam penelitian ini yaitu pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian dengan kriteria dapat membaca dan minimal berusia 17 tahun. Sampel dalam penelitian ini diambil secara *purposive sampling*.

Pengolahan dan Analisis Data

Data primer diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden. Data yang telah terkumpul selanjutnya diolah dan dianalisis secara deskriptif yaitu berdasarkan skala *likert*. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan cara menghitung masing-masing indikator pertanyaan *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di beberapa apotek di Samarinda, maka didapatkan hasil yang memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari hasil kuisisioner yang diisi oleh responden. Kuisisioner diisi oleh 40 responden yang terdiri dari 20 responden laki-laki dan 20 responden perempuan dengan rentang usia 17-55 tahun.

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pasien adalah persepsi mengenai kualitas jasa yang berfokus pada 5 dimensi, yaitu kehandalan (*Reability*), ketanggapan (*Responsiveness*), keyakinan (*Assurance*), empati (*Empathy*) dan penampilan (*Tangibles*).

Kehandalan (*Reability*) merupakan kemampuan petugas farmasi untuk melakukan pelayanan sesuai waktu yang telah di tetapkan, secara cepat, tepat dan

memuaskan dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien pada saat berkunjung ke Puskesmas di Samarinda. Berdasarkan data pada tabel 1, dapat diketahui bahwa persentase terendah adalah 90% pada indikator obat yang diresepkan selalu tersedia.

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Kehandalan Beberapa Apotek di Samarinda

Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimum	%	Klasifikasi
Pelayanan apotek buka 15 jam sehari	191	200	95,5	Sangat Puas
Pelayanan resep mudan dan tidak berbelit-belit	190	200	95	Sangat Puas
Waktu tunggu pelayanan resep relatif tidak lama	185	200	95,2	Sangat Puas
Obat yang diresepkan selalu tersedia	180	200	90	Sangat Puas
Penyerahan obat selalu teratur dengan nomor	189	200	94,5	Sangat Puas

(Sumber : data primer, 2021)

Hal ini disebabkan karena persediaan atau stok beberapa obat yang belum datang dan habis, jadi beberapa pasien kadang diberikan resep luar. Persentase yang tertinggi adalah 95,5% pada indikator pelayanan apotek buka 15 jam sehari, jam buka apotek sangat berpengaruh pada pelayanan kefarmasian. Hal ini disebabkan karena apotek atau fasilitas kesehatan dibutuhkan oleh masyarakat setiap saat.

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Ketanggapan Beberapa Apotek di Samarinda

Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimum	%	Klasifikasi
Petugas apotek tanggap pasien ketika datang membawa resep	190	200	95	Sangat Puas
Petugas apotek segera menyiapkan obat ketika menerima resep	184	200	92	Sangat Puas
Petugas apotek tanggap terhadap masalah dan keluhan pasien	179	200	89,5	Sangat Puas
Petugas apotek menyerahkan obat dengan PIO	179	200	89,5	Sangat Puas
Petugas selalu berada di apotek selama jam kerja	193	200	96,5	Sangat Puas

(Sumber : data primer, 2021)

Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan kemampuan petugas farmasi untuk tanggap terhadap masalah pasien dan memberikan informasi yang jelas kepada pasien tentang obat yang diresepkan. Data pada tabel 2 menunjukkan bahwa persentase terendah adalah 89,5% pada indikator petugas apotek tanggap terhadap masalah dan keluhan pasien dan petugas apotek menyerahkan obat dengan PIO, hal ini disebabkan karena petugas apotek yang tidak peka terhadap situasi pasien atau dikarenakan keadaan apotek yang sedang ramai dan banyak antrian pasien. Persentase yang tertinggi adalah 96,5% pada indikator petugas selalu berada di apotek selama jam kerja, hal ini disebabkan karena petugas apotek selalu berusaha agar tetap berada di apotek pada saat jam kerja.

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Keyakinan di Beberapa Apotek di Samarinda

Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimum	%	Klasifikasi
Penampilan, sikap dan pengetahuan petugas apotek meyakinkan	190	200	95	Sangat Puas
Petugas apotek menyiapkan obat dengan benar dan teliti	191	200	95,5	Sangat Puas
Petugas melakukan <i>double check</i> saat menyerahkan obat	193	200	96,5	Sangat Puas
Petugas apotek menyiapkan obat sesuai resep dokter	191	200	95,5	Sangat Puas
Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik	194	200	97	Sangat Puas

(Sumber : data primer, 2021)

Keyakinan (*Assurance*) merupakan pengetahuan, ketelitian, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien sehingga pasien dapat menerima pelayanan yang maksimal sesuai harapannya. Data pada tabel 3 menunjukkan bahwa semua presentase indikator lebih dari 95%, hal ini dapat terjadi karena semua petugas apotek yang bekerja adalah orang-orang yang berkompeten pada bidang farmasi. Semua petugas melakukan pelayanan farmasi dengan ilmu dan kemampuan yang dimiliki berdasarkan SOP yang berlaku.

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Empati di Beberapa Apotek di Samarinda

Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimum	%	Klasifikasi
Petugas apotek memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah	192	200	96	Sangat Puas
Petugas apotek mendengarkan keluhan dan pertanyaan pasien dengan sabar	190	200	95	Sangat Puas
Petugas apotek memberikan pelayanan dengan bahasa dan mimik wajah yang baik	190	200	95	Sangat Puas
Petugas memberikan perhatian kepada pasien dan keluarga pasien	188	200	94	Sangat Puas
Petugas memberikan yang sama terhadap semua pasien	190	200	95	Sangat Puas

(Sumber : data primer, 2021)

Empati (*Empathy*) merupakan kepedulian petugas farmasi untuk memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya, pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosial dan memahami kebutuhan pasien. Rata-rata tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan variabel empati dapat dilihat pada tabel 4. Presentase tiap indikator pada dimensi empati berada diatas 90% , empati sifat yang harus dimiliki oleh petugas apotek. Empati memiliki hubungan positif yang signifikan dengan loyalitas pasien, sehingga hubungan antara pasien dan

petugas apotek memiliki pengaruh besar pada kenyamanan pasien.

Dimensi yang terakhir adalah penampilan (*Tangibles*), penampilan merupakan kemampuan suatu instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, meliputi fasilitas fisik seperti gedung, perlengkapan yang dipergunakan serta penampilan pegawai, meliputi rapi, bersih dan nyaman. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan variabel penampilan dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Penampilan di Beberapa Apotek di Samarinda

Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimum	%	Klasifikasi
Ruang tunggu nyaman dan bersih	194	200	97	Sangat Puas
Ruang tunggu pelayanan luas dan nyaman	185	200	92,5	Sangat Puas
Ketersediaan brosur, leaflet dan lainnya untuk informasi obat tersedia	181	200	90,5	Sangat Puas
Penampilan petugas apotek bersih dan rapi	185	200	92,5	Sangat Puas

(Sumber : data primer, 2021)

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil data tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di beberapa apotek di Samarinda, didapatkan presentase sebesar 94,04% pada dimensi dengan klasifikasi sangat puas, dimensi ketanggapan sebesar 92,5% dengan klasifikasi sangat puas,

dimensi keyakinan sebesar 95,9% dengan klasifikasi sangat puas, dimensi empati sebesar 95% dengan klasifikasi sangat puas, dimensi penampilan sebesar 93,12% dengan klasifikasi sangat puas. Rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di beberapa apotek di Samarinda secara keseluruhan adalah sebesar 94,11% dengan klasifikasi sangat puas.

5. DAFTAR PUSTAKA

Permenkes, R. I. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014, tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. *Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, 3-23.

Permenkes, R. I. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan kefarmasian di Rumah sakit. *Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*.

Pohan, I. 2006. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan. *Jakarta: EGC*.

Sulistiyorini, E. 2009. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kedung Kandang Kota Malang. *Karya Tulis Ilmiah, Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang', Malang*.

Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar (*Cetakan Keempat*). *Jakarta: PT. Rineka Cipta*.

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