

Description of Pharmaceutical Services and Levels of Patient Satisfaction with Services at Two Pharmacies in Lahat District

Reza Agung Sriwijaya^{1*}, Novi Nurleni², Isa Bella³

Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Bhakti Pertiwi Palembang

Corresponding Author: Reza Agung Sriwijaya agungsriwijayareza@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Pharmacists,
Pharmaceutical Services,
Patient Satisfaction

Received : 06 September

Revised : 12 October

Accepted: 25 November

©2022 Sriwijaya, Nurleni, Bella :This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

A pharmacy is a place of pharmaceutical practice carried out by pharmacists in pharmaceutical services. 73 of 2016. This type of research is a descriptive quantitative observation of documents and a direct observation of pharmaceutical services in a coherent manner. instrument checklist form and patient satisfaction questionnaire. Overview of services at the Aliifah pharmacy the presence of a pharmacist is more than 5 hours/per day serving 200 doctor's prescriptions per month and in the Mubarak pharmacy, the presence of a pharmacist is less than 5 hours/per day with a total of 150 doctor's prescriptions per month. Pharmacy services at the Aliifah and Mubarak pharmacies are in the less category, while the level of satisfaction with the Aliifah and Mubarak pharmacy services is equally very satisfactory.

Gambaran Pelayanan Kefarmasian dan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Dua Apotek Kabupaten Lahat

Reza Agung Sriwijaya^{1*}, Novi Nurleni², Isa Bella³

Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Bhakti Pertiwi Palembang

Corresponding Author: Reza Agung Sriwijaya agungsriwijayareza@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Apoteker,
Pelayanan Kefarmasian,
Kepuasan Pasien

Received : 06 September

Revised : 12 October

Accepted: 25 November

©2022 Sriwijaya, Nurleni, Bella : This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Apotek adalah tempat praktek kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker dalam pelayanan kefarmasian, tujuan penelitian melihat gambaran pelayanan kefarmasian dan tingkat kepuasan pasien berdasarkan PMK No. 73 tahun 2016. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif observasi dokumen dan pengamatan pelayanan kefarmasian secara langsung secara koherensi. instrumen form chek list dan kuesioner kepuasan pasien. Gambaran pelayanan di apotek Aliifah kehadiran apoteker lebih dari 5 jam/hari dengan melayani resep dokter 200 lembar perbulan dan apotek Mubarak kehadiran apoteker kurang dari 5 jam/hari dengan jumlah resep dokter 150 lembar perbulan. Pada pelayanan kefarmasian di apotek Aliifah dan Mubarak masuk dalam kategori kurang sedangkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan apotek Aliifah dan Mubarak dengan kategori sama-sama sangat puas.

PENDAHULUAN

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat praktik kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker (Kemenkes RI No 9 2017). Apotek harus dikelola oleh seorang apoteker yang profesional, berlokasi di daerah yang mudah dikenali oleh masyarakat dan terdapat papan petunjuk yang tertulis kata "Apotek". Apotek seharusnya dapat diakses oleh masyarakat guna mendapatkan obat termasuk mengenai informasi obat serta konseling (Sudibyo et al, 2020). Apoteker merupakan sarjana farmasi yang telah lulus sebagai apoteker dan telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker (Kemenkes RI No 9 2017). Apoteker yaitu sebagai pelaku utama pelayanan kefarmasian yang bertugas sebagai pelaksana atau sebagai pemberi pelayanan kesehatan diberi wewenang sesuai kompetensi pendidikan yang diperolehnya, sehingga terkait erat dengan hak dan kewajiban (Kwando, 2014).

Standar pelayanan kefarmasian di apotek sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian (Kemenkes RI, 2016). Pelayanan kefarmasian yaitu pelayanan langsung serta bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian di apotek terdapat dua kegiatan, yakni bersifat manajerial berupa pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinik. Kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia, sarana dan prasarana (Kemenkes RI, 2019).

Salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan ialah pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan (Helni, 2015). *Service quality* merupakan elemen kritis dari persepsi pelanggan akan produk jasa yang diterimanya. Lima dimensi utama kualitas layanan yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti langsung (*tangibles*) (Tanu et al, 2013). Menurut penelitian (Ihsan et al, 2014) di apotek komunitas Kota Kendari berdasarkan standar pelayanan kefarmasian, didapatkan hasil standar skor pelayanan oleh Depkes RI, Mutu pelayanan di apotek komunitas kota kendari dalam tinjauan tingkat kepuasan konsumen adalah 76,70% kategori cukup. Mutu pelayanan di apotek komunitas kota kendari dalam segi prosedur tetap adalah 60% kategori cukup. Mutu pelayanan di apotek komunitas Kota Kendari dalam dimensi waktu pelayanan obat adalah 60% kategori cukup. Secara keseluruhan mutu pelayanan di apotek komunitas Kota Kendari adalah kategori cukup.

Menurut penelitian (Oswita, 2016) yang dilakukan di beberapa apotek kimia farma di Kota Medan mencapai 76,57% termasuk dalam kategori puas. Kepuasan konsumen dari variabel kehandalan sebesar 70,51%, tanggapan sebesar 81,33%, Keyakinan sebesar 82,84%, empati sebesar 82,02% dan fasilitas berwujud sebesar 77,53%. Kabupaten Lahat merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Sumatera Selatan. Berdasarkan data dari Pengurus Cabang IAI (Ikatan Apoteker Indonesia) Kabupaten Lahat memiliki 32 Apotek dan 56 Apoteker dimana terdapat 32 apoteker di apotek, 9 apoteker dirumah sakit, dan 15 apoteker di Puskesmas (SIAP 2021). Dimana terdapat dua apotek yang memiliki

jumlah resep dokter terbanyak yaitu apotek aliifah farma dan apotek mubarak, Pada evaluasi pelayanan kefarmasian peneliti fokus pada pengadaan dan penyimpanan obat.

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Apotek

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker fasilitas kefarmasian adalah sarana yang digunakan untuk melakukan pekerjaan kefarmasian. Tenaga Kefarmasian adalah tenaga yang melakukan pekerjaan kefarmasian, (Kemenkes RI, 2017).

Definisi Apoteker

Apoteker merupakan sarjana farmasi yang telah lulus sebagai apoteker serta telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker (Kemenkes RI No 9, 2017). Apoteker sebagai pelaku utama pelayanan kefarmasian yang memiliki tugas sebagai pemberi pelayanan atau pelaksana kesehatan diberi wewenang sesuai dengan kompetensi pendidikan yang diperolehnya, jadi terkait erat dengan hak serta kewajiban (Sinala, 2019).

Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung yang bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan sediaan farmasi dengan tujuan mencapai hasil yang pasti agar meningkatkan mutu kehidupan pasien. Berdasarkan kewenangan pada peraturan perundang-undangan, Pelayanan kefarmasian telah mengalami perubahan yang semula hanya berfokus kepada pengelolaan obat (drug oriented) berkembang menjadi pelayanan komprehensif (pharmaceutical care) meliputi pelayanan obat dan pelayanan farmasi klinik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Kemenkes RI No 73, 2016).

Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Standar pelayanan kefarmasian di apotek bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*) (Permenkes RI, 2014). Untuk keberhasilan pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di apotek diperlukan komitmen dan kerjasama semua pemangku kepentingan. Pelayanan kefarmasian di apotek meliputi 2 (dua) kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinik. Kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia, sarana dan prasarana (Kemenkes RI No 9, 2017).

Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan BMHP

Sediaan Farmasi adalah obat, bahan obat, obat tradisional dan kosmetika. Obat adalah bahan atau paduan bahan, termasuk produk biologi yang digunakan untuk mempengaruhi atau menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam rangka penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan, peningkatan kesehatan dan kontrasepsi untuk manusia. Sediaan Farmasi adalah obat, bahan obat, obat tradisional dan kosmetika. Obat adalah bahan atau paduan bahan, termasuk produk biologi yang digunakan untuk mempengaruhi atau menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam rangka penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan, peningkatan kesehatan dan kontrasepsi untuk manusia. Alat Kesehatan adalah instrumen, aparatus, mesin dan/atau implan yang tidak mengandung obat yang digunakan untuk mencegah, mendiagnosis, menyembuhkan dan meringankan penyakit, merawat orang sakit, memulihkan kesehatan pada manusia, atau membentuk struktur dan memperbaiki fungsi tubuh. Bahan medis habis pakai adalah alat kesehatan yang ditujukan untuk penggunaan sekali pakai (single use) yang daftar produknya diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku meliputi perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pengendalian, pencatatan dan pelaporan.

Pelayanan Farmasi Klinik

Pelayanan farmasi klinik di apotek merupakan bagian dari pelayanan kefarmasian yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Kemenkes RI No 73, 2016).

Pelayanan farmasi klinik antara lain sebagai berikut :

1. Pengkajian dan Pelayanan Resep

Kegiatan pengkajian resep meliputi administrasi, kesesuaian farmasetik dan pertimbangan klinis. Persyaratan administrative meliputi, nama pasien, umur, jenis kelamin, dan berat badan pasien, nama dokter, nomor surat izin praktik (SIP), alamat, nomor telepon, dan paraf, dan tanggal penulisan resep. Persyaratan farmasetik meliputi, bentuk dan kekuatan sediaan, stabilitas, dan kompatibilitas (ketercampuran obat), persyaratan klinis meliputi, ketepatan indikasi dan dosis obat, aturan, cara dan lama penggunaan obat, duplikasi dan polifarmasi, reaksi obat yang tidak diinginkan (alergi, efek samping obat, manifestasi klinis lain) kontra indikasi, dan interaksi. (Kemenkes RI No 73, 2016).

2. Dispensing

Dispensing bertujuan untuk menyiapkan, menyerahkan dan memberikan informasi obat yang akan diserahkan kepada pasien. Dispensing dilaksanakan setelah kajian administratif, farmasetik dan klinik memenuhi syarat (Kemenkes RI, 2019).

3. Pelayanan Informasi Obat (PIO)

Pelayanan informasi obat yaitu kegiatan yang dilakukan oleh apoteker dalam pemberian informasi obat yang tidak memihak, dievaluasi dengan kritis dengan bukti terbaik dalam segala aspek penggunaan obat kepada profesi kesehatan lain, pasien atau masyarakat. Informasi mengenai obat termasuk obat resep, obat bebas dan herbal.

4. Konseling

Konseling merupakan proses interaktif antara apoteker dengan pasien/keluarga untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, kesadaran dan kepatuhan sehingga terjadi perubahan perilaku dalam penggunaan obat dan menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien (Kemenkes RI No 73, 2016).

5. Pelayanan Kefarmasian di Rumah (Home Pharmacy Care)

Apoteker dapat melakukan kunjungan pasien dan atau pendampingan pasien untuk pelayanan kefarmasian di rumah dengan persetujuan pasien atau keluarga terutama bagi pasien khusus yang membutuhkan perhatian lebih. (Kemenkes RI, 2019).

6. Pemantauan Terapi Obat (PTO)

Pemantauan terapi obat merupakan proses yang memastikan bahwa seorang pasien mendapatkan terapi obat yang efektif dan terjangkau dengan memaksimalkan efikasi dan meminimalkan efek samping (Kemenkes RI No 73, 2016).

7. Monitoring Efek Samping Obat (MESO)

Monitoring efek samping obat merupakan kegiatan pemantauan setiap respon terhadap obat yang merugikan atau tidak diharapkan yang terjadi pada dosis normal yang digunakan pada manusia untuk tujuan profilaksis, diagnosis dan terapi atau memodifikasi fungsi fisiologis (Kemenkes RI No 73, 2016).

Dimensi Tingkat Kepuasan Pasien

Salah satu cara untuk mengukur tingkat 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 (Satkes dan Mabes, n.d.). Ada 5 (lima) dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa, yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud. Terdapat lima dimensi yang banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pasien, yaitu :

1. **Kehandalan (Reliability)** merupakan dimensi yang mengukur kehandalan suatu pelayanan jasa kepada pasien.
2. **Ketanggapan (Responsiveness)** merupakan kemampuan untuk membantu pasien dalam memberikan pelayanan yang cepat kepada pasien.
3. **Jaminan (Assurance)** merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan atau keyakinan kepada pasien.

4. Empati (Emphaty) merupakan kesediaan untuk peduli serta memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pasien.
5. Berwujud (Tangible) merupakan penampilan fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi (Sri Handayani, 2016).

Apotek Kabupaten Lahat

Apotek Kabupaten Lahat merupakan Apotek yang berada di wilayah kerja Kecamatan Lahat, Kabupaten Lahat Provinsi Sumatera Selatan. Kabupaten Lahat terdiri dari 22 Kecamatan dan 527 Kelurahan. Berdasarkan data dari Pengurus Cabang IAI (Ikatan Apoteker Indonesia) Kabupaten Lahat memiliki 32 Apotek dan 56 Apoteker, dimana 32 Apoteker di Apotek, 9 Apoteker di Rumah Sakit, dan 15 Apoteker di Puskesmas Kabupaten Lahat (SIAP, 2021).

METODOLOGI

Rancangan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan formcheklist dan kuisisioner metode observasi dokumen data secara koherensi.

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi pada penelitian ini :

- a. Populasi pelayanan kefarmasian adalah seluruh apotek di kabupaten Lahat.
- b. Populasi untuk tingkat kepuasan pasien adalah pasien yang datang membeli obat pada saat peneliti berada di Apotek Aliifah Farma dan Apotek Mubarak di Kabupaten Lahat.

2. Sampel

Sampel pada penelitian ini :

- a. Sampel pada penelitian evaluasi pelayanan kefarmasian adalah Apotek Aliifah Farma dan Apotek Mubarak di kabupaten Lahat. Sampel juga memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi .

- Kriteria Inklusi :

- 1) Apotek dengan apoteker yang memberikan pelayanan kefarmasian 5 jam per hari
- 2) Apotek dengan apoteker yang memberikan pelayanan kefarmasian kurang dari 5 jam per hari
- 3) Jumlah resep dokter yang masuk ke apotek paling banyak

- Kriteria Eksklusi :

- 1) Data tidak lengkap
- 2) Data yang di dapat tidak terbaca

3. Sampel pada penelitian mengukur tingkat kepuasan pasien di apotek adalah total populasi pasien di dua apotek terdapat sampel 200 pasien selama 2 minggu penelitian yang memenuhi kriteria inklusi diambil sampel sebanyak

132 pasien yang telah di sampling menggunakan metode Table Krejcie and Morgan. Sampel juga memenuhi kriteria inklusi.

- Kriteria Inklusi:

- 1) Pasien yang bersedia untuk mengisi lembar kuesioner
- 2) Pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan kefarmasian
- 3) Pasien yang bersedia menjadi responden penelitian
- 4) Pasien yang berumur > 17 tahun

- Kriteria Eksklusi :

- 1) Data yang tidak lengkap
- 2) Data yang tidak terbaca

Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah Form Ceklist dengan isi dan bahasa yang telah di adopsi petunjuk teknis pelayanan kefarmasian di apotek dari Kemenkes RI (2019) untuk evaluasi pelayanan kefarmasian di apotek. Lembar untuk mengukur tingkat kepuasan pasien di Apotek menggunakan lembar kuesioner yang telah di adopsi dari hasil penelitian (Wibowo *et al*, 2018).

Analisa Data

Analisa data dilakukan secara deskriptif yaitu dengan menggunakan penilaian dengan range % : (Rumengan *et al*, 2019).

Dengan rumus:

$$\% = \frac{\text{Jumlah Jawaban ya}}{\text{jumlah Pertanyaan}} \times 100\% \dots\dots\dots(1)$$

Untuk menentukan range yaitu dengan menghitung jumlah skor dari jawaban lembar observasi.

Tabel 1. Bobot Skor Penilaian Pelayanan Kefarmasian (Rumengan *et al*, 2019)

Penilaian	Skor
Ya	1
Tidak	0

Tabel 2. Penilaian Persentase Pelayanan Kefarmasian di Apotek (Rumengan *et al*, 2019)

Persentase	Kategori
81%-100%	Baik
61%-80%	Cukup
20%-60%	Kurang
< 20%	Sangat kurang

Telah uji validitas dan reliabilitas dengan melakukan pengisian lembar kuesioner dengan teknik wawancara kepada 66 responden. Item yang tidak valid dan reliabilitas maka tidak dimasukkan kedalam kuesioner. Setelah melakukan analisis data yang diperoleh menggunakan spss untuk mengetahui item kuesioner yang tidak valid dan tidak reliabilitas.

a. Uji validitas

Uji validitas telah dilakukan oleh peneliti dengan lembar kuesioner dari 66 responden lalu menentukan r tabel dengan ketentuan (derajat kebebasan) $df = n-2$, dimana n merupakan jumlah responden yakni 66 orang, sehingga $df=64$. Taraf yang digunakan sebesar 0.05%, maka didapatkan hasil r tabel adalah 0,242. Menghitung r hitung dengan r tabel, jika r hitung < r tabel maka data tidak valid, sebaliknya jika r hitung > r tabel maka valid (Surjaweni, 2021).

b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas telah dilakukan oleh peneliti dengan lembar hasil kuesioner dari 66 responden, kemudian menghitung nilai koefisien *Cornbach's Alpha* dengan menggunakan program spss dan melihat hasil *Cornbach's Alpha*. Skala pengukuran yang reliabel sebaiknya memiliki nilai *Cornbach's Alpha* > 0,60, maka nilai *Cornbach's Alpha* pada dimensi kehandalan (0,685), dimensi ketanggapan (0,768), dimensi jaminan (0,789), dimensi empaty (0,757), dimensi berwujud (0,753) (Surjaweni, 2021). Untuk Analisa deskriptif dengan menggunakan skor, skala yang dipakai adalah skala likert 1-5 dengan masing-masing bobot diberikan sebagai berikut : (Raising et al, 2019).

Tabel 3. Skor Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien (Raising et al, 2019).

No	Penilaian	Persentase
1.	Sangat puas	5
2.	Puas	4
3.	Cukup puas	3
4.	Tidak puas	2
5.	Sangat tidak puas	1

Penentuan interval range skala kepuasan dengan cara menentukan interval (rentang jarak) dan intepretasi persen (%) agar dapat mengetahui penilaian dengan metode mencari interval skor persen (I).

Rumus interval :

$$I = \frac{\text{Jumlah responden}}{\text{Jumlah skor (likert)}}$$

Scoring yaitu pemberian nilai/pengukuran kepuasan pasien yang dilakukan dengan cara menghitung presentase masing-masing indikator pertanyaan (responsiveness, reliability, assurance, empathy dan tangible).
Rumus Index %:

$$\text{Rumus : \%} = \frac{\sum \text{skor perolehan}}{\sum \text{skor maksimum}} \times 100\% \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan :

$\sum \text{skor perolehan}$ = Total dari seluruh jawaban responden pada setiap item pertanyaan

$\sum \text{skor maksimum}$ = Nilai skala likert tertinggi x Jumlah responden

Tabel 4. Skor Penilaian Persentase Kepuasan Pasien (Sugiyono, 2010)

No.	Tingkat kepuasan	Persentase
1.	Sangat puas	81%-100%
2.	Puas	61%-80%
3.	Cukup puas	41%-60%
4.	Kurang puas	21%-40%
5.	Tidak puas	0%-20%

Jika hasil pelayanan kefarmasian di apotek dengan nilai persentase 81%-100% maka disimpulkan pelayanan kefarmasian dengan kategori baik, dan jika hasil persentase 20%-60% maka disimpulkan pelayanan kefarmasian dengan kategori kurang. Jika hasil persentase kepuasan pasien 81%-100% maka dikategorikan sangat puas, dan jika 0%-20% dapat dikategorikan tidak puas.

HASIL PENELITIAN

Sumber daya Apotek di 2 (dua) apotek dan kehadiran apoteker di apotek Aliifah Farma dan Mubarak didapat dapat dilihat pada tabel 4.1 dan tabel 4.2

Tabel 5. Tenaga Kefarmasian dan Staf Apotek Aliifah Farma dan Apotek Mubarak Kabupaten Lahat

Pegawai	Jumlah SDM Apotek Aliifah Farma	Jumlah SDM Apotek Mubarak
Apoteker Pengelola Apotek	1	1
Tenaga Teknis Kefarmasian	8	6
Kasir	1	1
Total	10	8

Tabel 6. Kehadiran Apoteker di Apotek Aliifah Farma dan Apotek Mubarak Kabupaten Lahat

Nama Apotek	Kehadiran Apoteker	Jumlah Resep Dokter
Apotek Aliifah Farma	≥ 5 Jam/hari	200 Resep/bulan
Apotek Mubarak	≤ 5 Jam/hari	150 Resep/bulan

Pengelolaan sediaan farmasi bahan medis habis pakai dan farmasi klinik yang diperoleh di Apotek Aliifah Farma dan Apotek Mubarak dapat dilihat pada tabel 4.3 dan 4.4

Tabel 7. Hasil Pelayanan Kefarmasian di Apotek Aliifah Farma

No.	Kegiatan	Skor yang dicapai	Persentase Skor	Kategori
	Pengelolaan Sediaan Farmasi dan BMHP			
1	Pengadaan	6	100,00%	Baik
2	Penyimpanan	14	82,35%	Baik
	Total	20	86,95%	Baik
	Pelayanan Farmasi Klinik			
3	Melakukan pengkajian resep	16	84,21%	Baik
4	Melakukan dispensing	8	88,88%	Baik
5	Melakukan Pelayanan Informasi Obat (PIO)	5	71,42%	Cukup
6	Melakukan Konseling	5	38,46%	Kurang
7	Melakukan pelayanan kefarmasian dirumah (<i>home pharmacy</i>)	0	0%	Sangat Kurang
8	Pemantauan Terapi Obat (PTO)	0	0%	Sangat Kurang
9	Monitoring Efek Samping Obat (MESO)	0	0%	Sangat Kurang
	Total	34	51,51%	Kurang

Tabel 8. Hasil Pelayanan Kefarmasian di Apotek Mubarak

No	Kegiatan	Skor yang dicapai	Persentase Skor	Menurut Literatur	Kategori
	Pengelolaan Sediaan Farmasi dan BMHP				
1	Pengadaan	6	100,00%	81%-100%	Baik
2	Penyimpanan	15	88,23%	81%-100%	Baik
	Total	21	91,30%	81%-100%	Baik
	Pelayanan Farmasi Klinik				
3	Melakukan pengkajian resep	13	68,42%	61%-80%	Cukup
4	Melakukan dispensing	8	88,88%	81%-100%	Baik
5	Melakukan Pelayanan Informasi Obat (PIO)	3	42,85%	20%-60%	Kurang
6	Melakukan Konseling	5	38,46%	20%-60%	Kurang
7	Melakukan pelayanan kefarmasian dirumah (<i>home pharmacy</i>)	0	0	0%-20%	Sangat Kurang
8	Pemantauan Terapi Obat (PTO)	0	0	0%-20%	Sangat Kurang
9	Monitoring Efek Samping Obat (MESO)	0	0	0%-20%	Sangat Kurang
	Total	29	43,93%	20%-60%	Kurang

Karakteristik pasien yang menjadi responden tingkat kepuasan pasien di Apotek Aliifah Farma dan Apotek Mubarak sebanyak 66 responden sebanyak 66 responden yang meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, penghasilan, pekerjaan, intensitas kunjungan dapat dilihat pada tabel 4.5.

Tabel 9. Karakteristik Responden di Apotek Aliifah Farma dan Apotek Mubarak

Karakteristik Pasien		Apotek Aliifah Farma	%	Apotek Mubarak	%
Umur	17-49 Tahun	62	62%	57	57%
	>50 Tahun	4	4%	9	9%
Jenis Kelamin	Laki-Laki	29	29%	29	29%
	Perempuan	37	37%	37	37%
Pendidikan	Tidak tamat SD	-	-%	-	-%
	SD	2	2%	2	2%
	SMP	7	7%	4	4%
	SMA	30	30%	39	39%
	Perguruan Tinggi/ Akademi	27	27%	21	21%
	Pekerjaan	Mahasiswa/i	2	2%	5
	Wiraswasta	21	21%	19	19%
	Pegawai Negeri Sipil	9	9%	8	8%
	Pegawai Swasta	11	11%	8	8%
	Ibu Rumah Tangga	11	11%	13	13%
	Lain-lain	12	12%	13	13%

Data hasil kuesioner kepuasan pasien di Apotek Aliifah Farma dan Apotek Mubarak yang meliputi dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, berwujud, dapat dilihat pada tabel 4.6 dan tabel 4.7

Tabel 10. Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek Aliifah Farma terhadap 5 Dimensi

No	Dimensi	Skor	%Kepuasan	Literatur	Kepuasan
1	Kehandalan (<i>reliability</i>)	2051	88.78 %	81%-100 %	Sangat Puas
2	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	891	90 %	81%-100%	Sangat Puas
3	Jaminan (<i>assurance</i>)	891	90 %	81%-100%	Sangat Puas
4	Empati (<i>emphaty</i>)	1752	88.48%	81%-100%	Sangat Puas
5	Berwujud (<i>tangible</i>)	1796	90.70 %	81%-100%	Sangat Puas
	Total	7.381	89.46%	81%-100%	Sangat Puas

Tabel 11. Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek Mubarak terhadap 5 Dimensi

No	Dimensi	Skor Perolehan	%Kepuasan	Menurut Literatur	Tingkat Kepuasan
1	Kehandalan (<i>reliability</i>)	1907	82.55%	81%-100%	Sangat Puas
2	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	830	83.83%	81%-100%	Sangat Puas
3	Jaminan (<i>assurance</i>)	817	82.52%	81%-100%	Sangat Puas
4	Empati (<i>emphaty</i>)	1652	84.53%	81%-100%	Sangat Puas
5	Berwujud (<i>tangible</i>)	1648	83.23%	81%-100%	Sangat Puas
	Total	6.854	83.07%	81%-100%	Sangat Puas

PEMBAHASAN

Telah dilakukan penelitian selama 1 bulan di 2 (dua) apotek yaitu Aliifah farma dan apotek Mubarak merupakan 2 (dua) apotek di kabupaten Lahat yang cukup dikenal masyarakat kabupaten Lahat. Tujuan penelitian ini untuk melihat gambaran pelayanan kefarmasian di Apotek Aliifah Farma dan Apotek Mubarak di kabupaten Lahat dan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Apotek Aliifah Farma dan Apotek Mubarak di kabupaten Lahat. Apotek Aliifah Farma dan Mubarak sama-sama beroperasi dari jam 08:00 wib sampai jam 21:00 dengan apoteker memberikan pelayanan kefarmasian di lebih dari lima jam perhari dengan pelayanan resep dokter 200 resep perbulan sedangkan apotek Mubarak beroperasi apoteker memberikan pelayanan kurang dari 5 jam perhari dengan pelayanan resep dokter 150 resep perbulan.

Pengadaan obat Apotek Aliifah Farma dan Apotek Mubarak menggunakan sistem pengadaan langsung ke pedagang besar farmasi yang memiliki izin resmi. Distribusi obat yang resmi memiliki Apoteker penganggung Jawab, pengadaan di kedua apotek pada kategori sama-sama baik telah dilakukan sesuai peraturan menteri kesehatan no 73 tahun 2016. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Aditya, dkk, (2016). Penyimpanan obat di apotek Aliifah dan Mubarak menggunakan system kombinasi yaitu kelas terapi obat, bentuk sediaan (*liquid, semisolid, dan solid*), stabilitas (obat dipengaruhi oleh suhu, cahaya, dan kelembapan), dan berdasarkan abjad. Keluar-masuk obat di 2 apotek memakai system kombinasi FEFO (*First Expire First Out*) dan FIFO (*First In First Out*). Obat golongan narkotika dan psikotropika disimpan di lemari khusus. Penyimpanan obat di Apotek Aliifah Farma dan Apotek Mubarak dengan kategori sama-sama baik. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian sejenis di Apotek Arjasa Malang (Aditya *et al*, 2016). Penyimpanan obat yang baik merupakan salah satu pelayanan jaminan mutu obat sebelum didistribusikan ke masyarakat.

Pelayanan farmasi klinis khususnya pengkajian resep dokter di Apotek Aliifah Farma kategori baik sedangkan Apotek Mubarak kategori cukup. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian Apotek Arjasa dikabupaten Malang Aditya *et al* (2016). Pengkajian resep yang baik menghindari terjadinya human error sehingga meningkatkan keamanan obat pada pasien. Pelayanan *dispensing* di Apotek Aliifah Farma menunjukkan hasil persentase kategori sama-sama baik. Pada hasil penelitian yang sesuai hasil penelitian di Apotek Arjasa Malang (Aditya *et al*, 2016). Cara membuat obat dengan benar akan meningkatkan kesembuhan pasien.

Pada kegiatan pelayanan informasi obat oleh apoteker kepada pasien di Apotek Aliifah Farma mendapatkan persentase sebesar 71,42% yang termasuk dalam kategori cukup dan di apotek Mubarak pelayanan informasi obat kepada pasien hanya sebesar 42,85% yang termasuk dalam kategori kurang. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian Aditya di Apotek Arjasa 1 dan 2 dikabupaten Malang (2016). Pelayanan informasi dalam kategori baik. Umumnya pelayanan informasi obat pelayanan informasi obat bukan hanya apoteker melainkan tenaga teknis kefarmasian. Tenaga kefarmasian adalah apoteker dan tenaga teknis kefarmasian. Pelayanan Informasi obat pada pasien dapat meningkatkan kepatuhan pasien dalam minum obat.

Pelayanan kefarmasian yang belum dilakukan sama sekali di apotek Aliifah Farma dan apotek Mubarak adalah *home pharmacy care*, Pemantauan Terapi Obat (PTO), dan Monitoring Efek Samping Obat (MESO) hal ini berbeda dengan hasil penelitian Aditya *et al* (2016) di apotek Arjasa 1 dan 2 kabupaten Malang yang sudah dilakukan. Secara keseluruhan pelayanan kefarmasian di apotek Aliifah farma dan apotek Mubarak masuk sama-sama dalam kategori kurang dengan persentase dibawah 60%, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di Apotek Aliifah Farma dan Apotek Mubarak berjalan masih kurang dan belum sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan no 72 tahun 2016.

Demografi kepuasan pasien didapatkan 132 pasien dari 200 populasi pasien selama dua minggu pada tanggal 26 Februari sampai 6 Maret 2022 dari dua apotek dibagi masing-masing apotek yaitu 66 pasien Apotek Aliifah Farma dan Mubarak 66 pasien gambaran terbanyak pada usia pasien antara 17-49 tahun, jenis kelamin perempuan, pendidikan SMA, pekerjaan wiraswasta. Kepuasan pasien diukur dengan lembar kuisioner yang sudah divalidasi dengan nilai validasi dan reabilitasnya 0,076 (reabel) hasil kepuasan pasien pada pelayanan di apotek Aliifah farma dan Mubarak sama-sama sangat puas.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan gambaran pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien di Apotek Aliifah Farma dan Apotek Mubarak kabupaten Lahat dapat disimpulkan bahwa Apoteker di apotek Aliifah Farma dengan kehadiran lebih dari lima jam perhari melayani resep dokter 200 lembar resep dokter perbulan sedangkan kehadiran apoteker di apotek Mubarak dengan kehadiran kurang dari lima jam perhari melayani resep dokter 150 lembar resep dokter perbulan, pada pelayanan kefarmasian diapotek Aliifah farma dan Mubarak masih kurang dan belum sesuai Peraturan Menteri Kesehatan No 73

tahun 2016, kepuasan pasien pada 5 dimensi kepuasan di apotek Aliifah Farma dan Mubarak sama-sama sangat puas. Perlu penambahan tenaga apoteker pendamping untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Aliifah Farma dan Apotek Mubarak.

PENELITIAN LANJUTAN

Pelayanan kefarmasian yang belum dilakukan sama sekali di apotek Aliifah Farma dan apotek Mubarak adalah *home pharmacy care*, Pemantauan Terapi Obat (PTO), dan Monitoring Efek Samping Obat (MESO) hal ini berbeda dengan hasil penelitian Aditya *et al* (2016) di apotek Arjasa 1 dan 2 kabupaten Malang yang sudah dilakukan. Secara keseluruhan pelayanan kefarmasian di apotek Aliifah farma dan apotek Mubarak masuk sama-sama dalam kategori kurang dengan persentase dibawah 60%, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di Apotek Aliifah Farma dan Apotek Mubarak berjalan masih kurang dan belum sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan no 72 tahun 2016.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis kasih kepada Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Bhakti Pertiwi kota Palembang yang telah mendanai penelitian ini dan pengurus Daerah Ikatan Apoteker Indonesia Sumatera Selatan, pengurus cabang IAI kabupaten Lahat serta pemilik Sarana Apotek Aliifah Farma dan apotek Mubarak.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, M., & Siwi, A. (2020). Gambaran Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Arjasa Kota Malang. *Jurnal Kesehatan Hesti Wira Sakti*, 8(2), 1-6. <https://doi.org/10.47794/jkhws.v8i2>
- Badu, N. S., Lolo, W. A., & Jayanto, I. (2019). Kesesuaian Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Milik Bumh Wilayah Kota Manado. *Pharmakon*, 8(3), 695-704. <https://doi.org/10.35799/pha.8.2019.29394>
- Departemen Kesehatan RI. (2008). Tanggung Jawab Apoteker Terhadap Keselamatan Pasien (Patient Safety). In *Departemen Kesehatan RI* (Vol. 53, Nomor 9).
- Harahap Aini Nur, K., & Juanita, T. (2017). Tingkat Pengetahuan Pasien dan Rasionalitas Swamedikasi di Tiga Apotek Kota Panyabungan. *Jurnal Sains Farmasi dan Klinis*, 3(2), 186-192.
- Helni, Jambi, F. K. dan I. K. U., & Kampus Pinang Masak, M.-D. J. 36361. (2015). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Di Kota Jambi. *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora*, 17(2), 1-8.
- Ihsan, S., Rezky, P., & Akib, N. I. (2014). Evaluasi Mutu Pelayanan Di Apotek Komunitas Kota Kendari Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian. *Jurnal Farmasi dan Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 1(2), 30-35.
- Jabbar, A., Jabbar, A., Ifayah, M., Farmasi, F., Halu, U., Kendari, O., Sakit, R., Bahteramas, U., Sulawesi, P., & Farmasi, P. S. (2017). Studi pelaksanaan pelayanan swamedikasi beberapa apotek kota kendari. *Warta Farmasi*, 6(1), 28-36.
- Kemkes RI. (2019). *Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. Jakarta : Kementerian Kesehatan RI.
- Kemkes RI No 73. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. *Studi Legislatif*, Vol.13 No.(May), 31-48.
- Kemkes RI No 9. (2017). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017. *Studi Legislatif*, Vol 13 No, 1-36.
- Kwando Rendy Ricky. (2014). Pemetaan Peran Apoteker Dalam Pelayanan Kefarmasian Terkait Frekuensi Kehadiran Apoteker Di Apotek Di Surabaya Timur. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 3(1), 1-12.
- Oswita Nyimas Dwiyanas. (2016). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap*

Pelayanan Resep Di Beberapa Apotek Kimia Farma Di Kota Medan.

- Presiden RI. (2009). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian. *Studi Legislatif, Vol No124*, 1-14.
- Raising, R., & Erikania, S. (2019). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah*. 5(1), 1-7.
- Rumengan, T. O. S., Mongie, J., Potalangi, N. O., & Karundeng, E. Z. Z. S. (2019). Analisis Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Desa Langsot Kecamatan Tareran I Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Biofarmasetika Tropis*, 2(2), 90-95.
- Satkes, P., & Mabes, P. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Klinik Satkes Pusedokkes Mabes Polri
Analysis Of BPJS Patient Satisfaction Level In Pharmaceutical Services In. *Journal of Herbal, Clinical and Pharmaceutical Sciences*, 01(02), 1-12.
- SIAP. (2021). *Data Apotek Pengurus Cabang Ikatan Apoteker Indonesia Kabupaten Lahat*. Kabupaten Lahat.
- Sinala, S. (2019). Peranan Apoteker Dalam Pemberian Informasi Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Haji Andi Sulthan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba. *Media Farmasi Poltekkes Makassar*, 13(2), 1-5.
<https://doi.org/10.32382/mf.v13i2.882>
- Sri Handayani. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi*, 14(1), 1-7.
- Sudibyo, S., Yuyun, Y., & Sari, S. D. I. (2019). Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek di Beberapa Kota Indonesia. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 3(3), 1-8.
<https://doi.org/10.22435/jpppk.v3i3.3177>
- Tanu, M., Sondang, Y., Si, S., Sc, M., Pemasaran, J. M., Petra, U. K., & Siwalankerto, J. (2013). Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Di Restoran Jade Imperial. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(1), 1-9.
- V.Wiratna Sujarweni. (2021). *SPSS Untuk Penelitian* (hal. 1-4). Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Wibowo, A. T. R. I., Farmasi, P. S., Farmasi, F., & Surakarta, U. M. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Di Apotek Ary Farma Karanganyar Tahun 2017. 1-16.