



EVALUATION OF THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES AT APOTEK X

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK X

Clara Ritawany Sinaga¹⁾, Nurillahi Febria Leswana¹⁾

¹⁾Program Studi S1 Farmasi STIKes Dirgahayu Samarinda

e-mail author : clarasinaga24@gmail.com

ABSTRACT

Diversity and easy access to health enable people to choose health facilities that can provide quality and quality health services. Service quality is related to satisfaction, that is, everything that someone feels. If you want to improve the quality of service, a patient satisfaction level survey is needed. There are five dimensions of service quality to see customer or patient satisfaction known as ServQual. The five dimensions include reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible evidence. This study aims to evaluate customer satisfaction with pharmaceutical services at the AJ Berkah Pharmacy. This research is a non-experimental research type with a descriptive survey design. The research method used is cross-sectional. The sampling technique used was purposive sampling. The sample used was 100 patients buying drugs and redeeming drugs at the Apotek X. The results of the measurement of the level of satisfaction are the dimensions of reliability 82,92% responsiveness 83,75% assurance 83,25% empathy 84%, and tangible 79,92%. So it can be concluded that the results of the study show the average percentage of score interpretation is 82,77% which means in the category very satisfied.

Keywords : *patient satisfaction; pharmaceutical services; Apotek X*

ABSTRAK

Keberagaman dan kemudahan akses kesehatan menjadikan masyarakat dapat memilih fasilitas kesehatan yang dapat memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas. Jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukan survei tingkat kepuasan pasien. Ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama ServQual. Kelima dimensi tersebut meliputi kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty) dan bukti langsung (tangible). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek X. Penelitian ini merupakan jenis penelitian non eksperimen dengan rancangan survei deskriptif. Metode penelitian yang dilakukan yaitu cross sectional. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan yaitu purposive sampling. Sampel yang digunakan yaitu 100 pasien membeli obat dan menebus obat di Apotek X. Hasil dari pengukuran tingkat kepuasan dimensi kehandalan 82,92%, daya tanggap 83,75%, jaminan 83,25%, empati 84%, bukti langsung 79,92%. Maka dapat disimpulkan hasil penelitian menunjukkan rata-rata presentase interpretasi skor sebesar 82,77% yang artinya dalam kategori sangat puas.

Kata Kunci : *kepuasan pasien; pelayanan kefarmasian; Apotek X*

PENDAHULUAN

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan adalah apotek. Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian dan sarana penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat. Salah satu tugas dan fungsi apotek menurut Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1332 adalah sarana farmasi untuk melaksanakan peracikan, perubahan bentuk, pencampuran dan penyerahan obat serta sarana penyalur obat yang dibutuhkan oleh masyarakat secara merata. Pelayanan kefarmasian merupakan profesionalisme dan merupakan salah satu bentuk tanggung jawab profesi kesehatan dalam bidang kefarmasian khususnya apoteker dalam melakukan kegiatan kefarmasian untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Depkes RI, 2014).

Kepuasan pada setiap pasien dapat timbul sebagai dampak dari kualitas pelayanan kesehatan sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan, oleh karena itu kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilihat dengan melakukan survei tingkat kepuasan pasien. Terdapat lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama *ServQual*, yang meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*) (Stevani dkk., 2018).

Penelitian lain yang dilakukan oleh Atika, dkk (2018) tentang tingkat kepuasan konsumen apotek terhadap pelayanan kefarmasian di apotek kecamatan sukarama diperoleh hasil tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi *emphaty* (pemberian informasi obat) dengan persentase kepuasan 87,83% yang artinya pemberian informasi obat berpengaruh pada kepuasan.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek X. Apotek X merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang

bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan di wilayah kerjanya yang harus mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa.

METODE PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu yang digunakan untuk penelitian yaitu bulan Februari sampai dengan April 2022 dan penelitian dilakukan di Apotek X Samarinda.

Alat

Instrumen yang digunakan berupa lembar kuesioner yang berisi pernyataan yang mencakup lima dimensi yakni Bukti berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), responsif (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Selain itu peneliti juga membutuhkan alat bantu dalam melancarkan jalannya penelitian, seperti alat tulis, perekam, dan kalkulator.

Bahan

Bahan yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah buku acuan, jurnal, dan sumber lainnya yang terkait dengan penelitian ini.

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian non eksperimen dengan rancangan survei deskriptif terhadap pasien yaitu mendeskripsikan atau menguraikan hasil penelitian yang didapat dari hasil penelitian tingkat kepuasan pasien di Apotek X. Metode penelitian yang dilakukan yaitu *cross sectional*. *Cross sectional* merupakan pengambilan sampel penelitian yang dilakukan pada saat penelitian terjadi.

Teknik pengambilan sampel yang dilakukan yaitu *purposive sampling*, yang merupakan salah satu teknik sampling *non random sampling*, dimana pengambilan sampel secara purposive didasarkan pada pertimbangan pribadi peneliti sendiri, karena sampelnya jelas.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yaitu jumlah seluruh konsumen yang membeli obat dan menebus obat di Apotek X, sedangkan sampel diambil berdasarkan kriteria yang sudah ditetapkan peneliti, yaitu:

1. Kriteria inklusi

Kriteria inklusi adalah kriteria atau ciri-ciri

yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah :

- a. Pasien yang membeli obat di Apotek X
- b. Responden minimal berumur lebih dari 17 tahun
- c. Responden bisa menulis, membaca dan berkomunikasi dengan baik
- d. Responden minimal pendidikan terakhir SD

2. Kriteria eksklusi

Kriteria eksklusi adalah ciri anggota populasi yang tidak dapat diambil sebagai sampel atau yang tidak masuk dalam kriteria inklusi. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah :

- a. Pasien yang tidak mengisi kuesioner dengan lengkap
- b. Pasien yang tidak bersedia menjadi responden
- c. Pasien yang tidak memenuhi pelayanan

Teknik Analisis Data

Hasil data yang telah diperoleh kemudian ditabulasi dalam bentuk skor dan dibuat persentase menurut (Hendra Stevani, 2018) dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{jumlah skor rata-rata} \times 100\%}{\text{skor ideal}}$$

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{\text{nilai skor responden}}{\text{Total jumlah pertanyaan}}$$

$$\text{Skor ideal} = \text{jumlah responden} \times 4$$

Kategori dikelompokkan dan diperoleh dari setiap jawaban dengan memberikan penilaian pada angket, yaitu:

Sangat puas : skor 4 (75,00% - 100%)

Puas : skor 3 (50,00% - 74,99%)

Kurang puas : skor 2 (25,00% - 49,99%)

Tidak puas : skor 1 (1,00% - 24,99%)

HASIL DAN DISKUSI

Responden Berdasarkan Umur

Menurut data karakteristik responden berdasarkan umur pada tabel 1 dapat diketahui bahwa jumlah responden remaja 18-25 tahun yaitu 12%, dewasa usia 26-45 tahun yaitu 45%, lansia usia 46-65 tahun yaitu 43%.

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel 2 dapat diketahui bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak dari responden laki-laki dengan jumlah responden perempuan 72% sedangkan laki-laki 28% dari jumlah 100 responden di Apotek X.

Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Dari data karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan pada tabel 3 dapat diketahui responden yang berpendidikan SD 5%, SMP 29%, SMA 57%, Diploma 6%, S1 3%.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat diukur dari 5 dimensi mutu pelayanan. Pelanggan akan merasa puas setelah menerima pelayanan yang diharapkan.

Dimensi Keandalan

Keandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dihandalkan dengan tepat dan terpercaya. Jumlah persentase dimensi kehandalan dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 1. Karakteristik Responden Menurut Umur

No	Umur (Tahun)	Jumlah	Presentase %
1	18-25	12	12 %
2	26-45	45	45 %
3	46-65	43	43 %
Total		100	100

Tabel 2. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	Laki-laki	28	28 %
2	Perempuan	72	72 %
Total		100	100%

Tabel 3. Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan

No	Tingkat pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
1	SD	5	5
2	SMP	29	29
3	SMA	57	57
4	Diploma	6	6
5	S1	3	3
Total		100	100

Tabel 4. Dimensi Kehandalan (*reliability*)

No	Pelayanan	Presentase (%)	Kriteria
1	Petugas apotek melayani resep obat dengan cepat dan segera	85,25%	Sangat Puas
2	Petugas apotek memberikan informasi tentang kegunaan dan pemakaian obat	82%	Sangat Puas
3	Petugas apotek menghitung harga obat dan melakukan transaksi pembayaran dengan cepat	81,50%	Sangat Puas
Rata-rata		82,92%	Sangat Puas

Dimensi kehandalan bertujuan untuk melihat gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek X tentang melayani resep obat dengan cepat dan segera, informasi tentang kegunaan dan pemakaian obat, menghitung harga obat dan melakukan transaksi pembayaran dengan cepat. Nilai rata-rata tingkat kepuasan pada dimensi ini yaitu sebesar 82,92% yang memiliki arti sangat puas (Tabel 4). Dapat disimpulkan bahwa petugas sudah handal dalam memberikan pelayanan, serta pasien mendapatkan kepuasan.

Pada penelitian sebelumnya di Kendari (2014), pada dimensi dan item pernyataan yang sama, menunjukkan bahwa kedua pernyataan ini berada pada persentase kepuasan pasien yang cukup yaitu sekitar 74-75% saja. Wawancara langsung dengan responden menunjukkan bahwa memang sebagian besar responden di apotek wilayah Kota Yogyakarta menganggap bahwa

harga di apotek-apotek ini standar dan masih berada dalam batas kewajaran. Tidak dapat dipungkiri bahwa Apoteker yang bekerja di komunitas dalam hal ini apotek harus menyeimbangkan antara aspek komersial dan aspek profesionalitas dalam hal pelayanan.

Dimensi Ketanggapan

Daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan tanggap. Jumlah persentase dimensi daya tanggap dapat dilihat pada Tabel 5.

Dimensi daya tanggap bertujuan untuk melihat gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek X tentang memberikan solusi terhadap keluhan konsumen yang berkaitan dengan obat atau alat kesehatan, petugas selalu ramah dan murah senyum dalam melayani pasien, petugas selalu menanggapi keluhan pasien dengan baik. Indeks tingkat

kepuasan pada dimensi ini yaitu rata-rata sebesar 83,75% yang artinya sangat puas (Tabel 5).

Dapat disimpulkan bahwa petugas petugas sudah memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien. Kemampuan daya tanggap dengan pasien dapat ditingkatkan dengan memberikan jasa pelayanan yang cepat dan tepat. Membangun hubungan yang baik antara pasien dan petugas kesehatan merupakan inti dari perawatan pasien yang optimal, di samping itu, hubungan ini juga dapat memengaruhi hasil dari terapi pasien (Kassam *et al.*, 2010).

Dimensi Jaminan

Jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Jumlah presentase dimensi jaminan dapat dilihat pada Tabel 6.

Dimensi jaminan ini bertujuan untuk melihat gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek X tentang pengetahuan dan ketrampilan petugas yang baik, kualitas obat yang diberikan terjamin. Nilai rata-rata tingkat kepuasan pada dimensi ini yaitu sebesar 83,25% yang memiliki arti sangat puas (Tabel 6). Hal ini dapat memberikan motivasi untuk AJ Berkah mempertahankan kualitas ini. Pada dimensi keyakinan (*assurance*) ini, tingkat kepuasan pasien dinilai dari sejauh mana apotek dapat memberikan jaminan terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan. Nilai kesenjangan tertinggi dimensi keyakinan terdapat pada item pernyataan petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik selama bekerja. Item pernyataan dengan nilai kesenjangan antara harapan dan kinerja yang paling rendah terdapat

pada item pernyataan bahwa obat yang dibeli terjamin kualitasnya. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Ihsan (2014), bahwa apotek di Kendari juga sudah dapat menjamin kualitas obat yang diberikan ke pasien dengan persentase kesesuaian kepuasan pasien sebesar 82,35%.

Dimensi Empati

Empati adalah syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan. Jumlah persentase dimensi empati dapat dilihat pada Tabel 7.

Dimensi empati ini mempunyai tujuan untuk melihat tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek X tentang petugas apotek peduli dengan keluhan pasien. Petugas apotek tidak membedakan pasien berdasarkan status sosial. Petugas mengucapkan terima kasih pada akhir pelayanan. Nilai rata-rata tingkat kepuasan pada dimensi ini yaitu sebesar 84% yang memiliki arti sangat puas (Tabel 7). Hal ini menunjukkan bahwa Apotek X sudah memberikan perhatian kepada pasien. Sikap empati dapat ditingkatkan dengan melakukan komunikasi yang baik dengan pasien. Apoteker atau petugas di apotek harus berusaha menunjukkan pada pasien bahwa mereka memberikan informasi yang bermanfaat serta bertanggungjawab atas perawatan kesehatan mereka. Disamping itu, mereka juga harus menunjukkan sikap profesional untuk mencerminkan keahlian mereka. Upaya ini dapat secara langsung meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien (AlGhurair, 2012).

Tabel 5. Dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*)

No	Pelayanan	Presentase (%)	Kriteria
1	Petugas apotek mampu memberikan solusi terhadap keluhan konsumen yang berkaitan dengan obat atau alat kesehatan	81,50%	Sangat Puas
2	Petugas apotek selalu ramah dan murah senyum dalam melayani pasien	86%	Sangat Puas
3	Petugas apotek selalu menanggapi keluhan pasien dengan baik	83,75%	Sangat Puas
Rata-Rata		83,75%	Sangat Puas

Tabel 6. Dimensi Jaminan (*assurance*)

No	Pelayanan	Presentase (%)	Kriteria
1	Petugas apotek mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik	84,50%	Sangat Puas
2	Kualitas obat yang diberikan terjamin	82,00%	Sangat Puas
Rata-rata		83,25%	Sangat Puas

Tabel 7. Dimensi Empati (*emphaty*)

No	Pelayanan	Persentase (%)	Kriteria
1	Petugas apotek peduli dengan keluhan pasien	82,50%	Sangat Puas
2	Petugas apotek tidak membedakan pasien berdasarkan status sosial	85%	Sangat Puas
3	Petugas mengucapkan terima kasih pada akhir pelayanan	84,50%	Sangat Puas
Rata-rata		84%	Sangat Puas

Dimensi Bukti Langsung

Bukti langsung adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan dan media komunikasi. Jumlah persentase dimensi Bukti langsung dapat dilihat pada tabel 8.

Dimensi bukti langsung ini bertujuan untuk melihat tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek X tentang ruang tunggu apotek yang terlihat rapi, bersih dan nyaman, papan nama apotek dan lokasi apotek terletak ditempat strategis dan tersedianya tempat parkir yang aman. Nilai rata-rata tingkat kepuasan pada dimensi ini yaitu sebesar 79,92% yang memiliki arti sangat puas (Tabel 8). Hal ini dikarenakan fasilitas yang disediakan oleh Apotek

X sudah lengkap meliputi tersedianya ruang tunggu, papan nama apotek, tersedianya tempat parkir yang aman, bersih dan nyaman. Maka dari itu pasien merasakan sangat puas setelah membeli obat di Apotek X.

Tingkat Kepuasan

Hasil penelitian secara keseluruhan dari 5 dimensi untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan secara umum di Apotek X termasuk kategori sangat puas berdasarkan kriteria interpretasi menurut skala likert. Total keseluruhan tingkat kepuasan dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 8. Dimensi Bukti Langsung (*tangible*)

No	Pelayanan	Persentase (%)	Kriteria
1	Ruang tunggu apotek terlihat rapi, bersih dan nyaman	80,75%	Sangat Puas
2	Papan nama apotek dan lokasi apotek terletak ditempat strategis	78,50%	Sangat Puas
3	Tersedianya tempat parkir yang aman	80,50%	Sangat Puas
Rata-rata		79,92	Sangat Puas

Tabel 9. Tingkat Kepuasan

No	Jenis Pelayanan	Persentase (%)	Kriteria
1	Kehandalan (<i>reliability</i>)	82,92%	Sangat Puas
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	83,75%	Sangat Puas
3	Jaminan (<i>assurance</i>)	83,25%	Sangat puas
4	Empati (<i>emphaty</i>)	84%	Sangat Puas
5	Bukti Langsung (<i>tangible</i>)	79,92%	Sangat Puas
Rata-rata		82,77%	Sangat puas

Hasil analisis penelitian dapat disimpulkan bahwa Apotek X harus mempertahankan apa yang sudah dikerjakan sehingga pasien akan selalu merasa puas dengan pelayanan yang sudah diberikan, misalkan bersikap ramah dan sopan, kelengkapan obat, apoteker selalu di apotek dan perhatian kepada kesehatan pasien. Pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dapat berfungsi sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan dan sebagai prediktor terhadap perilaku konsumen yang berhubungan dengan kesehatan (Utami dan Cholisoh, 2017).

Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan pada dasarnya dapat dikatakan sebagai suatu tindakan dan perlakuan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya (Baroroh, 2014).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan hasil rata-rata dimensi kehandalan yaitu 82,92% yang. Hasil rata-rata dimensi daya tanggap yaitu 83,75%. Hasil rata-rata dimensi jaminan yaitu 83,25%. Hasil rata-rata dimensi empati yaitu 84%. Hasil rata-rata dimensi bukti langsung yaitu 79,92%. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian dilihat dari 5 dimensi pelayanan yaitu 82,77% artinya pasien sangat puas dengan pelayanan kefarmasian di Apotek X.

REFERENSI

AlGhurair *et al.*, (2012). What Elements of The Patient-Pharmacist Relationship are

Associated With Patient Satisfaction?. *J of Patient Preference and Adherence* 2012(6): 663-676.

Atika, D. A, Dirga, Sudewi, M. K, Nur Adliani, Sukrasno. (2019). Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame, *Jurnal Farmasi Malahayati*. 2(1): 86-98

Baroroh, F. (2014). Evaluasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Yogyakarta. *Pharmaciana*. 4: 135-141.

Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 75 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.

Ihsan S., Rezky R., Akib NI., (2014). Evaluasi mutu pelayanan di apotek komunitas kota kendari berdasarkan standar pelayanan kefarmasian. *J Farm Dan Ilmu Kefarmasian Indonesia*. 1(2):30-35.

Kassam, Rosemin., *et al.*, (2010). Comparison of Patients' Expectations and Experiences at Traditional Pharmacies and Pharmacies Offering Enhanced Advanced Pharmacy Practice Experiences. *American Journal of Pharmaceutical Education*. 5: 74 (5).

Stevani, H., Putri, A. N., & Side, S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Baru. *Media Farmasi*.14(1).

Utami, S.A dan Cholisoh Z. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kabupaten Rembang. *Pharmac: Jurnal Farmasi Indonesia*. 14(2).