

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK
CEMARA ADIWERNA**

Erika Tri Handayani, Heru Nurcahyo, Joko Santoso
Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal
e-mail: erikatrihandayani@gmail.com

Article Info

Article history:

Submission ...

Accepted ...

Publish ...

Abstrak

Pada saat ini, tingkat kesadaran masyarakat tentang pentingnya kesehatan semakin meningkat. Hal ini terutama penyediaan jasa pelayanan kesehatan yang semakin banyak. Serta kualitas pelayanan juga diperlukan agar kepuasan terhadap pelayanan kesehatan salah satunya kefarmasian meningkat dan tidak menimbulkan kekecewaan bagi konsumen. Penelitian ini menggunakan sampel 100 responden dari total sebanyak 700 orang. Penelitian dilakukan dengan rancangan kuantitatif deskriptif dengan mengambil data melalui data observasi dan kuisisioner, sebanyak 10 pertanyaan yang mewakili 5 aspek seluruh data yang diperoleh dan dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer. Pada penelitian ini variable difokuskan pada tingkat kepuasan. Kepuasan yang dilihat dari 5 aspek dimensi yaitu dimensi empati, dimensi kehandalan, dimensi fasilitas, dimensi keyakinan dan dimensi ketanggapan. Hasil pertanyaan pertama terkait aspek dimensi kehandalan adalah 83% dan 83,2% pertanyaan kedua terkait aspek dimensi empati mendapat skor 85% dan 80,4% sedangkan pertanyaan ketiga terkait aspek dimensi ketanggapan adalah mendapat skor 80,5% dan 82,4% pertanyaan keempat terkait dimensi keyakinan adalah mendapat skor 84% dan 87,2% dan pertanyaan kelima aspek dimensi fasilitas adalah mendapat skor 81,6% dan 86,8%.

Kata kunci; tingkat kepuasan pasien, pelayanan farmasi

Abstract

Ucapan terima kasih :

1. apt. Sari Prabandari, S.Farm., mm selaku Ketua Program Studi Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama
2. apt. Heru Nurcahyo, S.Farm., M.Sc., selaku Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu guna memberi pengarahan dan saran dalam menyusun Tugas akhir ini.

At this time, the level of public awareness about the importance of health is increasing. This is especially true of increasing number the of health services. As well as service quality is also needed so that satisfaction with services, one of which is pharmacy, increases and does not cause disappointment for consumers. This study used a sample of 100 respondents from a total of 700 people. The research was conducted with a descriptive quantitative design with data collection through observational and questionnaires. As many as 10 questions representing 5 aspects of all data obtained and collected in this study are primary data. Variable in this study focused on the level of satisfaction. Satisfaction is seen from 5 dimensional aspects, namely the dimension of empathy, the dimension of reliability, the dimension of facilities, the dimension of confidence and responsiveness. The results of the first question related to the reliability dimension aspect were 83% and 83.2% the second question related to the empathy dimension aspect scored of 85% and 80.4% while the third question related to the aspect of the responsiveness dimension scored of 80.5% and 82.4%. The fourth questions

3. Joko Santoso, *regarding the dimension of belief scored of 84% and 87,2 % and the fifth question for the aspect of the facility dimension scored of 81.6%*
M.Farm selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan dorongan serta arahan. *Keywords: patient satisfaction level, pharmacy services*

DOI

©2020 Politeknik Harapan Bersama Tegal

Alamat korespondensi:
Prodi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal
Gedung A Lt.3. Kampus 1
Jl. Mataram No.09 Kota Tegal, Kodepos 52122
Telp. (0283) 352000
E-mail: parapemikir_poltek@yahoo.com

p-ISSN: 2089-5313
e-ISSN: 2549-5062

A. Pendahuluan

Pada saat ini, tingkat kesadaran masyarakat tentang pentingnya kesehatan semakin meningkat, hal ini terutama penyediaan jasa pelayanan kesehatan semakin banyak dan meningkatkan. Serta kualitas pelayanan juga diperlukan agar kepuasan bagi konsumen terhadap pelayanan kesehatan salah satunya kefarmasian meningkat dan tidak timbul kekecewaan bagi konsumen (Anonim, 2004).

Ketidakpuasan pasien yang paling sering disampaikan oleh pasien ketidakpuasan terhadap sikap, perilaku, keramahan petugas, petugas kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses penebusan resep dan peracikan obat, serta kebersihan dan ketertiban lingkungan. Hal tersebut akan berdampak negatif pada kepuasan pasien dan mengakibatkan minat pasien untuk berobat kembali di apotek menjadi berkurang (Sari, 2008).

Kepuasan konsumen sangat bergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara harapan terhadap kinerja seseorang atau membandingkan suatu produk. Jika kinerja atau produk yang di harapkan tidak sesuai atau dibawah harapan maka pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas, dan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amatpuas atau senang (Lidya, 2010).

Standar pelayanan kefarmasian di apotek diatur dalam PMK (Peraturan Menteri

Kesehatan) No. 35 Tahun 2014 yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan. Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Pelayanan farmasi di apotek ini dikelola oleh seorang apoteker yang bertanggung jawab terhadap perbekalan kefarmasian. Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologiserata meningkatnya harapan konsumen akan pelayanan yang lebih baik.

Berdasarkan permasalahan yang ada di Apotek Cemara Adiwerna mengenai waktu tunggu pelayanan kefarmasian, sehingga peneliti tertarik untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek cemara berdasarkan standar dari pelayanan kefarmasian di apotek.

B. Metode

Penelitian ini dilakukan dengan rancangan menggunakan kuantitatif deskriptif dengan cara pengumpulan data observasi dan kuisioner pada objek penelitian yaitu pasien yang datang di apotek cemara adiwerna. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 8 Desember 2020 dan bertempat di Apotek Cemara Adiwerna, Tegal.

C. Hasil dan Pembahasan

Tabel 1 Karakteristik Berdasan Umur

No	Umur (tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
1	20 – 30	19	19
2	31 – 40	34	34
3	41 – 50	36	36
4	51 – 60	11	11
Total		100	100

Berdasarkan tabel dapat di katakan bahwa responden yang paling banyak adalah responden yang berumur antara 41-50 tahun sebanyak 36 orang(36%), dan responden yang berumur antara 20-30sebanyak19 orang (19%), selanjutnya responden yang paling sedikitumur antara 51-60 sebanyak 11 orang (11%) dan 31-40 tahun sebanyak 34 orang (34%). Responden yang paling banyak adalah berumur antara 31-40 dan 41-50. Hal ini disebabkan usia rentang 31-50 tahun adalah masa dimana manusia mulai menurun kesehatanya.

Tabel 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Wanita	79	79
2	Laki-laki	21	21
Total		100	100

Berdasarkan tabel dapat dikatakan bahwa responden paling banyak adalah didominasi oleh wanita yaitu 79 orang (79%), sedangkan untuk laki-laki sebanyak 21 orang (21%). Pada dasarnya tidak ada perbedaan antara jenis kelamin laki – laki ataupun wanita dalam hal pembelian obat di Apotek Cemara. Responden yang membeli obat paling banyak adalah wanita hal ini dikarenakan wanita yang datang keapotek.

Tabel 3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SD	5	5
2	SMP	20	16
3	SMA/SMK Sederajat	45	45
4	Sarjana	30	40
Total		100	100

Berdasarkan tabel dapat dikatakan bahwa responden paling banyak adalah pasien dengan tamatan SMA sebanyak 45orang(45%) kemudian responden dengan tamatan sarjana sebanyak 40 orang (40%), responden dengan jenjang tamatan SMP sebanyak 20 orang (20%), responden dengan tamatan SD sebanyak 5orang (5%), hal ini dikarenakan pada tahun 2000an pedidikan minimal SMA sehinga rata rata respoden yang datang ke apotek adalah lulusan SMA.

Tabel 2 Karakteristik Berdarakan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pegawai Swasta	19	19
2	Pegawai Negeri Sipil	6	6
3	Wiraswasta	51	51
4	Ibu Rumah Tangga	24	24
Total		100	100

Berdasarkan tabel dapat di katakan bahwa responden yang paling tinggi bekerja wiraswasta sebanyak 51 orang (51%), kemudian yang berikutnya bekerjas pegawai swasta sebanyak 19 orang (19%), kemudain yang bekerja sebagai pegawai negeri sipil sebanyak 6 orang (6%), yang tidak bekerja, sebagai ibu rumah tangga sebanyak 24 orang (24%). Pada karakteristik berdasarkan pekerjaan yang paling banyak adalah wiraswasta.

Tabel 3 KepuasanPasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan

Pertanyaan	SPT	TP	CP	P	SP	Hasil
Petugas memberikan informasi teteng nama obat	2	5	6	50	37	83
Petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat	3	7	4	47	39	83,2

Berdasarkan dimensi kehandalan yang terdiri dari dua pertanyaan, pertanyaan pertama

yang mengenai Petugas memberikan informasi tentang nama obat mendapat nilai 83% dan pertanyaan kedua yang mengenai Petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat dapat nilai 83,2% maka dapat dikatakan dua pertanyaan tersebut puas (Notoatmojo, 2012).

Tabel 6 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati

Pertanyaan	STP	TP	CP	P	SP	HASIL (%)
Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat	0	8	10	31	51	85
Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien	2	6	17	38	37	80,4

Berdasarkan Dimensi Empati yang terdiri dari 2 pertanyaan, pertanyaan pertama yang mengenai petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat mendapat nilai 85% dan pertanyaan kedua mengenai petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien dapat nilai 80,4% maka dapat dikatakan dua pertanyaan tersebut puas (Notoatmojo, 2012).

Tabel 4 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan

Pertanyaan	STP	TP	CP	P	SP	HASIL (%)
Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien haru meminta	2	5	19	27	47	80,5

Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat	4	7	15	31	43	82,4
--	---	---	----	----	----	------

Berdasarkan dimensi empati yang terdiri dari 2 pertanyaan, pertanyaan pertama yang mengenai petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien haru meminta 80,5% dan pertanyaan kedua mengenai Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat 82,4% maka dapat dikatakan dua pertanyaan tersebut puas (Notoatmojo, 2012).

Tabel 5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keyakinan

Pertanyaan	STP	TP	CP	P	SP	Hasil (%)
Informasi obat yang diberikan akurat serta dapat dipertanggung jawabkan	1	5	11	39	44	84
Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat	5	7	12	29	53	87,2

Berdasarkan dimensi empati yang terdiri dari dua pertanyaan, pertanyaan pertama yang mengenai Informasi obat yang diberikan akurat serta dapat dipertanggung jawabkan 84% dan pertanyaan kedua adanya keyakinan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat 87,2% maka dapat dikatakan dua pertanyaan tersebut puas (Notoatmojo, 2012).

Tabel 6 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Fasilitas

Pertanyaan	STP	TP	CP	P	SP	Hasil (%)
Tersedianya informasi obat dalam bentuk browsur	4	7	8	39	42	81,6

Petugas menulis aturan pakai yang mudah dimengerti

6	3	4	25	62	86,8
---	---	---	----	----	------

Berdasarkan dimensi empati yang terdiri dari dua pertanyaan, pertanyaan pertama yang mengenai tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur 81,6% dan pertanyaan kedua petugas menulis aturan pakai yang mudah dimengerti 86,8% maka dapat dikatakan dua pertanyaan tersebut puas (Notoatmojo, 2012).

D. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di apotek cemara dapat disimpulkan bahwa pasien yang datang ke Apotek Cemara Adiwerna Puas terhadap pelayanan kefarmasian yang dilihat melalui lima aspek dimensi yaitu dimensi kehandalan, dimensi empati, dimensi keyakinan, dimensi ketanggapan dan dimensi fasilitas dari semua hasil yang diteliti dinyatakan pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Cemara Adiwerna.

Pustaka

- Anonim. 2004. Keputusan Menteri Kesehatan RI, No.1204/MENKES/SK/X/2004, *tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit*.
- Atmini, K.D., Gandjar, I.G. dan Purnomo, A. 2011, *Analisis Aplikasi Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Yogyakarta*, Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi
- Bertawati. 2013, *Profil Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotek di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya.
- Dianita, R.P. 2017, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas Konsumen* Disertasi. Jawa Timur: Universitas Muhammadiyah Ponorogo
- Helni, 2016. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Di Kota Bandar Lampung*. Skripsi. Sumatra Selatan:

fakultas kedokteran dan ilmu kesehatan universitas bandar lampung

- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta. 2004.
- Nursalam. (2011). *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu kefarmasian*. Jakarta : Salemba Medika
- Sari, Wening. 2008. *Care Your Self Hepatitis*. Penerbit Penebar Plus : Jakarta.
- Supardi, S., Handayani, R.S., Raharni., Herman, M.I., dan Susyanty A.L. 2011, *Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek dan Kebutuhan Pelatihan Bagi Apotekernya*. Buletin Penelitian Kesehatan
- Umar, H . 2007. *Metode Penelitian untuk Sekripsi dan Tesis Bisnis*, ED. 8 Baru. Jakarta: Penerbit PT Raja Grafindo Persada

Profil Penulis

Nama : Erika Tri Hanayani
Tanggal Lahir : Tegal 24 Maret 1998