

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA
PELAYANAN KEFAARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA
MEJASEM**

**Mohammad Irfan Ferdiansyah¹, Agus Susanto², Heni
Purwantiningrum³**

Program Studi Diploma III Farmasi
Politeknik Harapan Bersama, Kota Tegal,
e-mail: iferdiansyah652@gmail.com

Article Info
Article history:
Submission ...
Accepted ...
Publish ...

Abstrak

Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi. Pasien akan merasa puas dengan pelayanan jika kinerja layanan Kesehatan yang diperoleh sesuai dengan apa yang dirasakan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Mejasem berdasarkan 5 dimensi kepuasan yaitu ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan berwujud. Penelitian ini menggunakan metode deksriptif dengan pendekatan kuantitatif. Tingkat kualitas pelayanan kefarmasian pada pasien diukur berdasarkan lima variable yaitu : kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud.

Kata Kunci: *tingkat kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, apotek*

- Ucapan
terimakasih
1. *Bapak Dr. Agus Susanto, Sth.M.ikom, selaku pembimbing I*
 2. *Ibu apt. Heni, M.Farm selaku pembimbing II*

Abstract

Pharmaceutical services are direct and responsible services to patients related to pharmaceutical preparations. Patients will feel satisfied with the service if the health service performance obtained is in accordance with what is felt. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Kimia Farma Mejasem Pharmacy based on 5 dimensions of satisfaction, namely responsiveness, reliability, assurance, empathy and tangibility. This study uses a descriptive method with a quantitative approach. The level of quality of pharmaceutical services to patients is measured based on five variables, namely: reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence.

Keyword : *patient satisfaction level, pharmacy services, pharmacy*

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

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukannya survei tingkat kepuasan pasien. Menurut Parasuraman *et al*, ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama *ServQual*. Kelima dimensi tersebut meliputi (ketanggapan), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) dan *tangibles* (bukti *responsiveness* langsung). (Daulay, 2015). Kepuasan konsumen adalah tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Apotek. Jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang disuguhkan oleh Apotek tersebut juga sangat baik. Namun jika kepuasan pasien yang dihasilkan tidak baik, berarti perlu dilakukan evaluasi khusus tentang pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apotek tertentu. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 35 Tahun 2014 pasal 1 apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. Apoteker merupakan sarjana farmasi yang telah

lulus sebagai Apoteker dan telah mengucapkan sumpah jabatan Apoteker. Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kerasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien. Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi pada produk obat, menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (Bertawati, 2013). Apotek Kimia Farma Mejasem merupakan salah satu apotek yang terletak di Kecamatan Kramat Kabupaten Tegal dan menjadi apotek yang sangat diminati oleh masyarakat. Dalam pelayanan kefarmasian yang telah dilaksanakan di apotek, masih ada yang tidak memenuhi harapan dan keinginan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, masih banyak keluhan serta harapan dari pasien terhadap pelayanan yang diterima yang belum diperhatikan oleh petugas apotek, khususnya pada dimensi empati. Keluhannya seperti petugas farmasi bersikap kurang adil. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ‘Gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian .di Apotek Kimia Farma Mejasem.

B. Metode

1. Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif karena menggambarkan tingkat kepuasan pasien. Pengambilan sampel dalam

penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan rumus Slovin dan didapat hasil 93 pasien. Namun untuk meminimalisir kesalahan peneliti mengambil 100 sampel Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuisisioner kepada pasien. Kuisisioner yang dibuat berisi daftar pertanyaan yang sudah tersusun baik.

2. Teknik sampling yang digunakan adalah *random sampling*. Penelitian ini dilakukan di Apotek Kimia Farma Mejasem. Tingkat kepuasan responden diukur menggunakan kuisisioner kepuasan yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan

yakni berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

3. *Responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) dan *tangibles* (berwujud).

4. 4.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden atau pasien pada penelitian ini dibagi kedalam 6 kelompok yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan

A. Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Perempuan	71	71
2	Laki-laki	29	29
	Jumlah	100	100

Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak daripada laki-laki yaitu sebesar 71 orang (71%). Berdasarkan teori. menurut

Pennebeker dan Smet yang dikutip oleh Sinulingga (2010) bahwa perempuan pada umumnya lebih banyak melaporkan gejala sakit dibandingkan dengan laki-laki

Tabel 2. Distribusi Berdasarkan Umur

No	Tahun	Frekuensi	Presentase
1	20 – 29	43	43%
2	30 – 39	29	29%
3	40 – 49	18	18%
4	50 – 59	10	10%
	Jumlah	100	100%

Tabel 2 diatas menunjukkan

bahwa usia 20- 29 tahun memiliki persentase tertinggi yaitu 43%.

Faktanya kebutuhan terhadap pelayanan kuratif atau pengobatan semakin meningkat seiring saat usia mulai meningkat

dibandingkan dengan pelayanan preventif atau pencegahan (Notoatmodjo, 2010).

Tabel 3. Distribusi frekuensi berdasarkan pendidikan responden

No	Pendidikan	Frekuensi	Presentase
1	SD	6	6%
2	SMP	14	14%
3	SMA	51	51%
4	Diploma/Perguruan Tinggi	29	29%
Jumlah		100	100%

Tabel 3 diatas menunjukkan bahwa responden terbanyak yaitu responden dengan pendidikan SMP dan SMA sebanyak masing-masing 37 orang (37%). Jenjang pendidikan yang dialami oleh konsumen mempengaruhi cara

berpikir dan bertindak konsumen tersebut dengan berbagai sudut pandang, daya tangkap terhadap informasi, tingkat pengetahuan, daya pengaruh, sikap, dan minat konsumen dalam memilih pelayanan kesehatan (Aryani dkk, 2015)

Tabel 4. Distribusi frekuensi berdasarkan pekerjaan responden

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
1	PNS	4	4%
2	Pegawai Swasta	61	61%
3	Buruh	5	5%
4	Pedagang	11	11%
Dan Lain - Lain		19	19%

Pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang melakukan pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma adalah sebagai pegawai swasta 61 orang(61%)

4.2 Tingkat Kepuasan

Kepuasan pasien diketahui berdasarkan pada 5 dimensi yaitu dimensi berwujud (*Tangible*), dimensi kehandalan (*Reliability*), dimensi ketanggapan (*Responsiveness*), dimensi jaminan (*Assurance*), dan dimensi empati (*Emphaty*)

Tabel .5 Kepuasan Pelayanan Kefarmasian (Responsiveness)

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Skor
1	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani	0%	0%	66%	34%	83,5 %

2	pasien Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham	1%	0%	22%	77%	93,5 %
3	Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta	0%	0%	30%	70%	92,5 %
4	Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat	0%	0%	74%	26%	81,5 %
5	Petugas cepat tanggap menanggapi keluhan konsumen	0%	11%	72%	17%	76,5 %
Rata – rata						85,5 %

Berdasarkan data tabel 5 Hasil penelitian yang dilakukan pada dimensi ini diperoleh skor tertinggi 93,5% yaitu termasuk dalam kategori sangat puas, hasil ditunjukkan pada

indikator terjadinya petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham , sedangkan skor terendah sebesar 76,5%.

Tabel 6 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keandalan (Reliability)

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Skor
1	Petugas memberi tahu tentang nama obat	0%	13%	67%	20%	76,75%
2	Petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat	0%	9%	74%	17%	77%
3	Petugas memberi informasi Tentang cara penyimpanan obat	0%	0%	23%	77%	94,25%
4	Obat tersedia lengkap	0%	17%	53%	30%	78,25%
5	Pelayanan mudah dan tidak berbelit belit	0%	5%	15%	80%	93,75%
Rata - rata						84%

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dilihat bahwa yang dinilai pada dimensi ini

adalah keandalan. Hasil penelitian diperoleh skor tertinggi sebesar

94,25% yaitu masuk dalam kategori sangat puas ditunjukkan pada indikator petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat, sedangkan skor terendah sebesar

76,75% yaitu termasuk dalam kategori puas, ditunjukkan pada indikator petugas memberi tahu nama obat.

Tabel7 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Skor
1	Informasi obat yang diberikan akurat serta bisa dipertanggung jawabkan	0%	11%	59%	30%	79,75%
2	Obat dalam kemasan yang baik	0%	18%	37%	45%	81,75%
3	Tercantum tanggal kadaluarsa pada obat	0%	3%	64%	33%	82,5%
4	Petugas memberikan informasi kepastian pasien akan dilayani dalam waktu berapa lama lagi	0%	0%	55%	45%	86,25%
5	Petugas tidak ragu-ragu dalam memberikan obat	0%	5%	75%	20%	78,75%
6	Petugas memberi informasi secara akurat	0%	9%	79%	12%	75,75%
Rata – rata						80,79%

Berdasarkan tabel 7 dapat dilihat bahwa hal yang dinilai pada dimensi *assurance* adalah jaminan terhadap pelayanan yang diberikan Apotek sebagai pemberi jasa untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Pada dimensi ini skor penelitian diperoleh tertinggi sebesar 86,25% yaitu termasuk dalam kategori

sangat puas, ditunjukkan pada indikator petugas memberikan informasi kepastian pasien akan dilayani dalam waktu berapa lama lagi, sedangkan skor terendah 75,75% yaitu termasuk dalam kategori puas, ditunjukkan pada indikator petugas memberi informasi secara akurat.

Tabel 8 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Emphaty

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Skor
1	Informasi obat diberikan tanpa harus diminta	0%	10%	61%	26%	76,75%
2	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan fungsi obat	0%	33%	44%	23%	72,5%
3	Petugas farmasi bersikap adil	0%	35%	45%	20%	71,25%
4	Petugas farmasi membantu mencari obat	0%	22%	35%	43%	80,2%
5	Kesediaan petugas farmasi untuk meminta maaf jika salah dalam memilih obat	0%	23%	55%	22%	74,25%
6	Petugas memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial	0%	25%	45%	30%	76,25%
Rata – rata						75,20%

Berdasarkan tabel 8 dapat dilihat bahwa yang dinilai pada dimensi emphaty adalah perhatian pribadi yang diberikan petugas apotek kepada konsumen atau pasien. Skor penelitian tertinggi diperoleh sebesar 80,25% yaitu

termasuk dalam kategori sangat puas, ditunjukkan pada indikator petugas farmasi membantu mencari obat, sedangkan skor terendah sebesar 71,25% yaitu termasuk dalam kategori puas, ditunjukkan dalam pada indikator petugas farmasi bersikap adil.

Tabel 9 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Berwujud(Tangible)

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Skor
1	Ruangan pelayanan informasi obat nyaman	0%	9%	61%	30%	80,25
2	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur	0%	6%	44%	50%	86%
3	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti	0%	35%	45%	20%	71,25%
4	Kebersihan ruang tunggu kefarmasian	0%	18%	35	47%	82,25%
4	Kebersihan ruang tunggu kefarmasian	0%	18%	35	47%	82,25%
5	Luas ruang tunggumemadai	0%	23%	55%	22%	74,75%
6	Papan nama apotek terletak di tempat yang strategis	0%	25%	45%	30%	76,25%
7	Tersedia fasilitas toilet	0%	0%	73%	27%	81,75%
8	Tersedianya tempat pembuangan sampah	0%	15%	65%	20%	76,25%
Rata-rata						78,59%

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dilihat bahwa dimensi ini merupakan penunjang dasar dari sebuah pelayanan. Hal yang dinilai pada dimensi *tangible* adalah bukti fisik dari suatu Apotek. Hasil penelitian yang diperoleh dari dimensi ini menunjukkan skor tertinggi sebesar 86% yaitu dalam kategori sangat puas, ditunjukkan pada indikator tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur, sedangkan skor terendah sebesar 71,25% yaitu termasuk dalam kategori puas, ditunjukkan pada indikator petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti.

C. Simpulan

respponsiveness diperoleh nilai rata – rata sebesar 85,5% ini menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas pada ketangapan petugas Apotek dalam melayani pasien. Pada dimensi *Reliability* diperoleh nilai rata – rata sebesar 84%. Ini menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap kehandalan petugas Apotek dalam memberikan informasi mengenai pelayanan kefarmasian. Pada dimensi Assurance diperoleh nilai rata rata sebesar 80,79% ini menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas dengan jaminan yang diberikan berupa kualitas obat yang diberikan oleh petugas Apotek. Pada dimensi *emphaty* diperoleh nilai rata rata sebesar 75,20% , menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan empati petugas Apotek yang

selalu memberikan perhatian terhadap keluhan pasien. Pada dimensi kelima *tangible* atau dimensi berwujud yang diberikan oleh penyedia layanan Apotek diperoleh nilai rata – rata s 78,59%

D. Pustaka

- Anisah, Khotimah, S. dan Yanti, A.H. 2014. Aktivitas antibakteriekstrakrimpangjeringa u(*Acoroscalamus L.*) terhadap pertumbuhan *Staphylococcus aureus* dan *Echerichiacoli*. *JurnalProtobio nt*.3(3):1.
- Bertawati.2013.Profilpelayanankefarma siandankepuasan konsumen apotik di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal. *Jurnal Ilmiah*
- Notoatmodjo, S. 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Aryani, dkk. 2015. *Analisa kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru*. *Jurnal Ilmu Farmasi Vol. 12, No. 1, ISSN : 1693-3591*.