

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK PAJANG KABUPATEN SUKOHARJO

Umi Nafisah¹⁾, Fransiska Hanarum Apriliani Eka Putri²⁾

^{1,2}Program Studi Farmasi Politeknik Indonusa Surakarta
luminafisah@poltekindonusa.ac.id

Abstrak

Pelayanan kefarmasian berawal hanya fokus pada kegiatan pengelolaan obat sebagai komoditi, tetapi saat ini telah bergeser menjadi pelayanan yang komprehensif dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Dalam rangka menjamin kualitas pelayanan kefarmasian di apotek, perlu dilakukan kegiatan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian untuk menjamin kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Pajang berdasarkan parameter lima dimensi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Cara pengambilan data pada penelitian ini dengan metode kuesioner. Kuesioner diartikan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner dengan model *servqual* menggunakan dimensi daya tanggap, kehandalan, jaminan, kepedulian, dan bukti nyata. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert dengan menggunakan graduasi tingkat penilaian, sangat puas, puas, kurang puas, dan tidak puas. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan hasil nilai pada dimensi bukti nyata yaitu 82,42%, dimensi kehandalan yaitu 84,50%, dimensi ketanggapan yaitu 83%, dimensi jaminan yaitu 80,08%, dimensi empati 80,88% dan nilai hasil kepuasan dari seluruh dimensi yaitu 81,73%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh petugas kefarmasian di Apotek Pajang.

Kata kunci: kepuasan, pelayanan, kefarmasian, apotek

PENDAHULUAN

Kesehatan telah menjadi prioritas masyarakat luas pada saat ini. Banyak upaya dilakukan, baik upaya preventif, maupun kuratif dilakukan oleh masyarakat. Termasuk juga didalamnya tempat pelayanan kesehatan melakukan upaya promotif dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Salah satu tempat pelayanan kesehatan yang seringkali dikunjungi oleh masyarakat adalah apotek.

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukannya praktik kefarmasian oleh Apoteker. Sedangkan Pelayanan Kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung yang bertanggung jawab kepada pasien, berkaitan dengan sediaan farmasi untuk mencapai hasil yang pasti dalam rangka meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes, 2016).

Dewasa ini telah terjadi pergeseran orientasi pelayanan kefarmasian dari *drug oriented* ke *patient oriented*, yang dikenal dengan istilah pharmaceutical care (Fajarini, 2018). Pelayanan kefarmasian berawal hanya

fokus pada kegiatan pengelolaan obat sebagai komoditi, tetapi saat ini telah bergeser menjadi pelayanan yang komprehensif dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Dengan perubahan orientasi tersebut, farmasis sebagai tenaga kefarmasian dituntut untuk selalu meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta perilakunya agar dapat berinteraksi dengan pasien secara langsung (Musyarofah *et al.*, 2021).

Dalam rangka menjamin kualitas pelayanan kefarmasian di apotek, perlu dilakukan kegiatan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian dengan berbagai metode, baik dengan menggunakan metode survey, audit, review, observasi, maupun wawancara. Pengukuran terhadap tingkat kepuasan pasien di apotek, dapat menjadi bentuk evaluasi mutu kualitas pelayanan kefarmasian (Fadholah *et al.*, 2021). Kepuasan adalah fungsi dari kinerja serta harapan. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di apotek dapat menjadi salah satu cerminan dari hasil mutu pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apotek (Nur'aini, 2022).

Model yang telah banyak digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan adalah model *ServQual* (*Service Quality*). Model *ServQual* menggunakan perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata diterima (*perceived service*) dengan layanan sebenarnya diharapkan (*expected service*) (Mulyani *et al.*, 2021). Model *service quality* (*servqual*) terdiri dari 5 dimensi yaitu *tangible* (bukti fisik), *empathy* (kepedulian), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), dan *responsiveness* (cepat tanggap) (Mahendro *et al.*, 2023).

Hasil penelitian terdahulu di beberapa apotek di Samarinda dengan model *servqual*, didapatkan hasil secara keseluruhan adalah sebesar 94,11% dengan klasifikasi sangat puas (Yunita *et al.*, 2022). Sedangkan hasil penelitian yang lain di Apotek Kota Palopo dengan model yang sama diperoleh hasil tingkat kepuasan sebesar 84,20% termasuk dalam kategori sangat memuaskan (Diana *et al.*, 2022).

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Pajang, Sukoharjo dengan menggunakan model *servqual*.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian non eksperimen dengan metode deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang membeli di Apotek Pajang Kabupaten Sukoharjo. Dari perhitungan menggunakan rumus slovin, didapatkan jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 sampel.

Kriteria Inklusi dalam penelitian ini: Rentang umur wanita atau pria antara 17-55 tahun, Sehat fisik dan mental serta, bersedia untuk menjadi responden. Sedangkan kriteria Eksklusi: konsumen yang tidak bisa membaca dan menulis serta konsumen yang tidak mengisi kuesioner dengan lengkap.

Pengambilan data dilakukan di Apotek Pajang dengan membagikan kuesioner kepada pasien yang mendapatkan pelayanan tenaga kefarmasian.

Analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah analisa data kuantitatif deskriptif. yaitu berdasarkan skala likert. Dimana dilakukan perhitungan skor tertinggi di bagi dengan skor maksimal dari masing-masing indikator.

Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan cara menghitung persentase masing-masing indikator pertanyaan (*responsiveness, reliability, empathy, assurance, dan tangible*).

$$\% = \frac{\text{Jumlah skor perolehan}}{\text{jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$

1. 0% - 25% : Pasien sangat tidak puas (Skor 1)
2. 26% - 50 % : Pasien tidak puas (Skor 2)
3. 51% - 75 % : Pasien puas (Skor 3)
4. 76% - 100% : Pasien sangat puas (Skor 4)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin dan usia

Karakteristik	Jumlah	%
Jenis Kelamin		
Perempuan	59	59
Laki-laki	41	41
Usia Responden (tahun)		
17 – 25	24	24
26 – 35	33	33
36 – 45	27	27
46 - 55	16	16

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa jumlah pasien dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak daripada pasien laki-laki, Responden dengan jenis kelamin perempuan lebih peduli terhadap kesehatan yang terkait dengan obat-obatan, selain itu sumber informasi yang diperoleh perempuan lebih banyak, karena perempuan sering berinteraksi dan lebih aktif dibandingkan dengan laki-laki (Pratiwi *et al.*, 2020).

Berdasarkan usia responden, diperoleh jumlah pasien paling banyak terdapat pada usia 26-35 tahun. Pasien dengan usia produktif diketahui cenderung lebih mamahami arti penting kesehatan dalam menunjang aktivitasnya (Juwita *et al.*, 2019). Usia produktif seringkali ditemui gaya hidup yang tidak sehat, karena terbiasa melakukan aktivitas hingga malam hari, istirahat yang kurang, sehingga kemungkinan sakit lebih besar dibandingkan dengan usia muda (Wardani & Wahyuningsih, 2021).

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan tingkat pendidikan dan pekerjaan

Karakteristik	Jumlah	%
Tingkat Pendidikan		
SD	0	0
SMP	6	6

SMA/K	38	38
Diploma	28	28
Sarjana	28	28
Tidak Sekolah	0	0
Usia Responden (tahun)		
PNS	4	4
Wiraswasta	12	12
Swasta	60	60
Pelajar/Mahasiswa	7	7
Lain-lain	17	17

Berdasarkan sebaran responden diketahui bahwa paling banyak responden yang datang ke apotek adalah responden dengan tingkat pendidikan SMA dan didominasi oleh responden dengan pekerjaan swasta.

Hasil Kepuasan Responden

1. Dimensi Bukti Nyata

Tabel 3. Dimensi Bukti Nyata

No	Pernyataan	Jumlah skor	Persentase (%)	Kriteria
1.	Farmasis berpenampilan rapi saat memberikan obat	331	82,75	Sangat puas
2.	Ruang tunggu pasien nyaman dan bersih	324	81,00	Sangat puas
3.	Lampu penerangan di apotek cukup terang	334	83,50	Sangat puas
Rata-Rata		989	82,42	Sangat puas

Dimensi bukti nyata (*Tangible*) meliputi fasilitas fisik, kelengkapan sarana dan prasarana, serta penampilan dari petugas apotek. Terdapat beberapa faktor bukti nyata yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu, kondisi Sarana dan prasarana apotek, kondisi sumber daya manusia serta keselarasan antara fasilitas fisik dengan jenis jasa yang diberikan (Sari *et al.*, 2019). Faktor lain dari bukti langsung yang berpengaruh pada kepuasan pasien, yaitu penampilan fisik yang meliputi fasilitas dan bangunan atau tata letak tempat pelayanan, serta personel dan materi komunikasi yang dipakai (Anisah *et al.*, 2022).

2. Dimensi Kehandalan

Tabel 4. Dimensi Kehandalan

No	Pernyataan	Jumlah skor	Persentase (%)	Kriteria
1.	Obat diterima pasien dalam keadaan baik dan benar	342	85,50	Sangat puas
2.	Farmasis menjelaskan tentang cara pemakaian obat	342	85,50	Sangat puas
3.	Pelayanan obat yang diberikan oleh tenaga kesehatan sesuai dengan harapan saya	330	82,50	Sangat puas
Rata-Rata		1014	84,50	Sangat puas

Pada dimensi kehandalan (*Reliability*) penilaian yang dilakukan meliputi, kemampuan petugas farmasi untuk melakukan pelayanan kefarmasian sesuai waktu yang telah ditetapkan, secara cepat, tepat dan memuaskan. Dari dimensi kehandalan, hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu dengan memahami kebutuhan dan keinginan pasien (Rambe *et al.*, 2021).

3. Dimensi Ketanggapan

Tabel 5. Dimensi Ketanggapan

No	Pernyataan	Jumlah skor	Persentase (%)	Kriteria
1.	Farmasis bersikap ramah ketika memberikan obat	332	83,50	Sangat puas
Rata-Rata		332	83,50	Sangat puas

Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan kemampuan petugas farmasi dalam menanggapi permasalahan serta keluhan pasien dan memberikan informasi kepada pasien tentang obat yang diresepkan. Adapun faktor dimensi daya tanggap yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah semakin cepat tenaga kesehatan merespon keluhan pasien maka

tingkat kepuasan pasien akan semakin meningkat (Anisah *et al.*, 2022).

4. Dimensi Jaminan

Tabel 6. Dimensi Jaminan

No	Pernyataan	Jumlah skor	Persentase (%)	Kriteria
1.	Farmasis memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan	331	82,75	Sangat puas
2.	Etiket obat mudah dimengerti	327	81,75	Sangat puas
3.	Petugas menjelaskan efek samping obat	303	75,75	Puas
4.	Petugas dalam memberikan keterangan obat mudah untuk dipahami pasien	323	80,75	Sangat puas
5.	Pasien yakin menerima obat dengan benar	323	80,75	Sangat puas
6.	Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan penyakitnya	315	78,75	Sangat puas
Rata-Rata		1922	80,08	Sangat puas

Dimensi jaminan (*Assurance*) merupakan dimensi yang mencakup pengetahuan, keterampilan, serta kemampuan menumbuhkan kepercayaan pasien. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko serta keragu-raguan. Berdasarkan penelitian terdahulu faktor dimensi jaminan (*Assurance*) yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan (Aditya *et al.*, 2022).

5. Dimensi Empati

Tabel 7. Dimensi Empati

No	Pernyataan	Jumlah skor	Persentase (%)	Kriteria
1.	Farmasis mengingatkan waktu meminum obat	315	78,75	Sangat puas
2.	Pasien diberi kesempatan memilih dan menentukan obat generik dan paten	331	82,75	Sangat puas
Rata-Rata		646	80,88	Sangat puas

Empati merupakan suatu bentuk kepedulian petugas terhadap pasien dengan cara memahami akan kebutuhan pasien, melakukan komunikasi yang baik serta memberikan perhatian yang kepada pasien, memahami apa yang dibutuhkan oleh pasien dan berusaha untuk mencukupinya, serta mengedepankan komunikasi yang baik, baik secara pribadi maupun non pribadi, serta memberikan perhatian yang mendalam kepada pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien (Nur'aini, 2019).

Semakin tenaga kesehatan berempati dengan keadaan sakit dari pasien, maka akan memberikan kepuasan bagi pasien, karena pada dasarnya setiap pasien ingin diperlakukan secara individu atau khusus, dengan demikian rasa empati petugas dalam memberikan asuhan pelayanan kesehatan merupakan alat utama dalam memenuhi harapan pasien akan perlakuan istimewa, sehingga terwujudlah kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima (Anisah *et al.*, 2022).

Dari hasil analisis kelima dimensi diketahui bahwa nilai hasil kepuasan dari seluruh dimensi yaitu 81,73%. sehingga dapat disimpulkan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh petugas kefarmasian di Apotek Pajang.

KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan hasil nilai pada dimensi bukti nyata yaitu 82,42%, nilai pada dimensi

kehandalan yaitu 84,50%, dimensi ketanggapan yaitu 83%, nilai pada dimensi jaminan yaitu 80,08%, nilai pada jaminan empati yaitu 80,88% dan nilai hasil kepuasan dari seluruh dimensi yaitu 81,73%. sehingga dapat disimpulkan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh petugas kefarmasian di Apotek Pajang.

b. Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah untuk melakukan penelitian dengan tempat yang lebih luas lagi, sehingga pharmaceutical care di unit pelayanan kefarmasian dapat berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Nugraha, M., Syafa Mazida, H., Hernowo, B., & Marwati Santoso Putri, F. (2022). Analisis Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wonokromo Yogyakarta. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 5(8), 943–948. <https://doi.org/10.56338/mppki.v5i8.2449>
- Anisah, I., & Dkk. (2022). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Kesehatan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota. *Journal of Healthcare ...*, 8(2), 1252–1262. <http://jurnal.uui.ac.id/index.php/JHTM/article/view/2393>
- Diana, K., Tandah, M. R., & Diwayani, C. A. M. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Palopo. *PREPOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(2), 1401–1411. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v6i2.4064>
- Fadholah, A., Baharriski, Z. H., & Artanti, L. O. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Wilayah Kecamatan Colomadu Kota Karanganyar. *PHARMASIPHA : Pharmaceutical Journal of Islamic Pharmacy*, 5(2), 72–83.
- Fajarini, H. (2018). Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan Ri No.73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. *Jurnal Para Pemikir*, 7(73), 260–269.
- Juwita, D. A., Helmi, A., & Jaka, P. (2019). Kajian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUD DR. M. Djamil Padang. *Jurnal Farmasi Higea*, 11(1), 32–40.
- Mahendro, U. J., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 86–93. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17455>
- Mulyani, Fudholi, A., & Satibi. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Model Servqual di Puskesmas Kabupaten Garut. *Farmaseutik*, 17(3), 284–295. <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v1i1.54017>
- Musyarofah, M., Fajarini, H., Balfas, R. F., & Dence, E. (2021). Pengaruh Implementasi Pelayanan Informasi Obat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Apotek. *Jurnal Ilmiah JOPHUS : Journal Of Pharmacy UMUS*, 2(02), 1–9. <https://doi.org/10.46772/jophus.v2i02.422>
- Nur'aini. (2019). Pengaruh Daya Tanggap Dan Empati Para Medis Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Simplex*, 2(2), 1–13.
- Nur'aini. (2022). Pengaruh Daya Tanggap Dan Empati Para Medis Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah. *Media Farmasi Indonesia*, 17(1). <https://doi.org/10.53359/mfi.v17i1.189>
- Permenkes. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*
- Pratiwi, H., Mustikaningtiyas, I., Widyartika, F. R., Setiawan, D., Nasrudin, K., & Julietta, L. (2020). Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Peran Apoteker Pada Layanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sokaraja, Baturraden, Sumbang, Dan Kedungbanteng. *JPSCR: Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research*, 5(1), 33. <https://doi.org/10.20961/jpscr.v5i1.39273>
- Rambe, N. M., Devi Fitriani, A., & Suroyo, R. B. (2021). Faktor Yang Memengaruhi

- Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia. *Jurnal Ilmu Psikologi Dan Kesehatan*, 1, 107–122.
<https://publish.ojs-indonesia.com/index.php/SIKONTAN>
- Sari, A., Aroni, D., & Hasanah, I. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Datu Beru Takengon. *Jurnal Dunia Farmasi*, 4(1), 45–52.
<https://doi.org/10.33085/jdf.v4i1.4562>
- Wardani, B. . ., & Wahyuningsih, S. . (2021). The Effect Of Pharmaceutical Services On Satisfaction A Patient at A Pharmacy of Berkah Santosa Klaten. *The Effect Of Pharmaceutical Service On Satisfaction A Patient at A Pharmacy of Berkah Santosa Klaten*, 8(2), 1–6.
- Yunita, B., Imtinan Ma'aly, D., Saputra Pakiding, D., Aprilia Utama, Y., Siska Wardani, T., & Prio Agus Santoso, A. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Beberapa Apotek di Samarinda. *Media Farmasi Indonesia*, 17(1), 19–24.
<https://doi.org/10.53359/mfi.v17i1.193>