

Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma Magetan Tahun 2021

Patient's Satisfaction Level on Pharmaceutical Services in Pharmacy Kimia Farma Magetan 2021

Yuli Budi Setyono¹, Rini Sulistyawati², Windadari Murni Hartini³
^{1,2,3}Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia, Yogyakarta
aurorasanrais@gmail.com¹, yulibudisetiono.ybs@gmail.com², windadari@gmail.com³

DOI : <https://doi.org/10.55181/ijms.v9i2.381>

Abstract: *The quality of pharmaceutical services must always be raised because they are a crucial component of achieving public health. Patient satisfaction is one factor in service quality. There are still instances of patient complaints, which shows that some services continue to fall short of what patients had hoped for. The purpose of this study is to evaluate the Kimia Farma Magetan Pharmacy's patient satisfaction rate. This study combines descriptive and cross-sectional methods. 180 patients were included in the sampling process utilizing the incidental sampling technique. A questionnaire used as part of the research tool has undergone validity and reliability testing. The results showed that the highest satisfaction was on the assurance dimension while the empathy dimension showed the lowest level of satisfaction. Most of the pharmaceutical service patients are female, namely 56.1%, aged 46-65 years are 64.4% and have a high school education level (High School) of 38.3%. Most of the pharmaceutical service patients at Kimia Farma Magetan Pharmacy have a satisfaction level in the satisfied category of 51.1%.*

Keywords: *patient, satisfaction, kimia farma, pharmacy*

Abstrak: Pelayanan kefarmasian merupakan elemen penting dalam mewujudkan kesehatan masyarakat sehingga mutu pelayanannya harus selalu ditingkatkan. Mutu pelayanan salah satunya dicerminkan dalam kepuasan pasien. Masih adanya kasus aduan pasien menandakan masih adanya pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien Apotek Kimia Farma Magetan. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan rancangan *cross sectional*. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel 180 pasien. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan tertinggi pada dimensi kepastian sedangkan dimensi empati menunjukkan tingkat kepuasan paling rendah. Sebagian besar pasien pelayanan kefarmasian berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 56,1%, usia 46-65 tahun yakni 64,4% dan memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK sebesar 38,3%. Sebagian besar pasien pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Magetan memiliki tingkat kepuasan dalam kategori puas sebesar 51,1%.

Kata kunci: tingkat kepuasan, kimia farma, pasien, farmasi

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian adalah layanan yang bertanggung jawab pada pasien berkaitan dengan penggunaan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil optimal. Apotek sebagai sarana pelayanan kefarmasian harus menerapkan standar pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan pasien serta perlindungan dari penggunaan obat irasional (Yuniar dan Handayani, 2016) serta meningkatkan kepuasan pasien (Assauri, 2017).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang wajib diperhatikan pada

pelayanan kefarmasian. Kepuasan pasien didapatkan dari evaluasi terhadap pelayanan kesehatan yg diterimanya (Kottler dan Keller, 2016).. Tuntutan pasien akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan pelayanan yang berorientasi dari produk obat menjadi berorientasi pada pasien. Penting menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek untuk mengkaji respon pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima, mengetahui kebutuhan dan keinginan pasien terhadap pelayanan dan mempertinggi mutu pelayanan (Kottler dan Keller, 2016). Pemberi pelayanan kesehatan perlu menilai kepuasan untuk memperoleh informasi tentang

kepuasan yang dirasakan pasiennya. Model *Servqual (servis and quality)* merupakan salah satu model yang banyak digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan. Analisis kepuasan pasien dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yakni *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (kepastian), *empathy*, serta *tangible* (bukti fisik/bukti langsung) (Supranto, 2001)

Penelitian Nurchayanti (2019) di Apotek Magetan ada 7% pasien merasa sangat tidak puas, 10% pasien merasa tidak puas dan sebesar 32% merasa cukup puas, dimana aspek *responsiveness* serta *empathy* dalam kategori rendah. Penelitian lainnya oleh Rizqi (2020) di Puskesmas Sisir Kota Batu diketahui bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi Puskesmas Sisir Kota Batu sebesar 80,12% dengan kategori puas.

Studi pendahuluan di Apotek Kimia Farma Kabupaten Magetan pada bulan November 2020 dengan melakukan wawancara diketahui bahwa di apotek belum pernah dilakukan penelitian tentang kepuasan pasien pelayanan kefarmasian. Apotek Kimia Farma Magetan diketahui diperoleh 34 pengaduan pelayanan kefarmasian berasal dari aduan pasien tahun 2020 seperti adanya kekosongan obat serta harga yg cukup lebih mahal. Selain itu, ada pula aduan tentang keramahan yang kurang pada petugas dalam melakukan pelayanan kefarmasian. Adanya aduan pasien tadi, maka perlu diketahui taraf kepuasan pasien tadi terhadap pelayanan yang diterima.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, dengan menggunakan rancangan *survey cross sectional*. Data diperoleh dengan melakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Magetan.

Subjek dan Objek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini adalah pasien layanan kefarmasian yang datang ke Apotek Kimia Farma Magetan. Sedangkan objek penelitiannya adalah kepuasan pasien pelayanan kefarmasian

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien pelayanan kefarmasian di Bulan Agustus yaitu sebanyak 2126 pasien.

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Besar sampel ditentukan dengan

menggunakan rumus perhitungan dari *Lwanga and Lemeshow* yaitu:

$$n = \frac{z_{1-\alpha/2}^2 P(1-P)N}{d^2(N-1) + z_{1-\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka diperoleh besar sampel sebanyak 180 pasien yang telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi:

1. Kriteria inklusi:
 - a. Pasien yang bersedia menjadi responden penelitian yang ditandai dengan kesediaan mengisi dan menandatangani *informed consent*
 - b. Pasien berusia 18-65 tahun
 - c. Pasien bisa membaca dan menulis
2. Kriteria eksklusi:

Pasien yang telah melakukan pembelian ketiga di rentang bulan Agustus 2021

Instrumen penelitian

Instrumen penelitian berupa angket (kuisisioner). Kuisisioner mengacu pada Putri dan Kautsar (2018) yang telah dimodifikasi dan diuji validitas serta reliabilitasnya. Kuisisioner disusun menggunakan skala yang terdiri dari 4 kategori yaitu: sangat tidak setuju, skor=1, tidak setuju, skor=2, setuju, skor=3 dan sangat setuju, skor=4

Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis univariat. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dalam penelitian ini dikategorikan berdasarkan rumus interval (Sudaryono, 2017).

$$I (\text{interval}) = \frac{R (\text{rentang})}{K (\text{kelas})}$$

$$= (64-16):4$$

$$= 12$$

Pengelompokan tingkat kepuasan:

1. Sangat tidak puas = Skor 16-28
2. Tidak puas = Skor 29-41
3. Puas = Skor 42-53
4. Sangat Puas = Skor 54-66

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Apotek Kimia Farma Magetan menggunakan instrumen berupa kuisisioner. Kuisisioner pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dibagi dalam aspek demografi/karakteristik pasien dan pernyataan indikator dari lima dimensi.

Karakteristik Pasien Apotek Kimia Farma Magetan

Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar pasien

pelayanan kefarmasian berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 56,1%. Karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

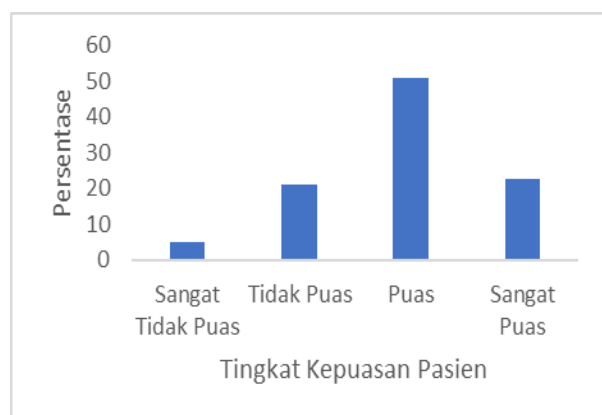
Tabel 1. Karakteristik Pasien Apotek Kimia Farma Magetan

Karakteristik	Parameter	Jumlah Responden (N=180)	Persentase
Jenis Kelamin	Perempuan	101	56,1
	Laki-laki	79	43,9
Usia	18-45 tahun	64	35,6
	46-65 tahun	116	64,4
Tingkat pendidikan	Tmt sekolah	12	6,7
	SD	23	12,8
	SMP	52	28,9
	SMA/SMK	69	38,3
	PT	24	13,3

Keterangan: Tmt: tidak tamat sekolah
PT : Perguruan Tinggi

Tingkat kepuasan pasien di Apotek Kimia Farma Magetan dibedakan menjadi 4 (empat) kategori yakni Sangat Tidak Puas, Tidak Puas, Puas dan Sangat Puas. Berikut adalah distribusi tingkat kepuasan pasien pelayanan kefarmasian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Magetan memiliki tingkat kepuasan dalam kategori puas yakni sebanyak 92 pasien (51,1%). Distribusi tingkat kepuasan pasien ditunjukkan oleh gambar 1.



Gambar 1. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Magetan.

Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Magetan juga dijabarkan dalam lima indikator yaitu: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, kepastian dan empati (Tabel 2).

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien Pelayanan Kefarmasian berdasarkan lima indikator

No	Indikator	SS (%)	S (%)	TS (%)	STS (%)
BUKTI FISIK (Tangible)					
1.	Farmasis berpenampilan rapi saat memberikan obat	32.2	55.0	12.8	0.0
2.	Ruang tunggu pasien nyaman dan bersih	56.1	43.9	0.0	0.0
3.	Lampu penerangan di apotek cukup terang	11.7	88.3	0.0	0.0
KEHANDALAN (Reability)					
4.	Obat diterima dalam keadaan baik dan benar	25.0	55.6	19.4	0.0
5.	Farmasis menjelaskan tentang cara pemakaian obat	28.3	50.6	21.1	0.0
6.	Pelayanan obat yang diberikan oleh tenaga kesehatan sesuai dengan harapan saya	24.4	75.6	0.0	0.0
DAYA TANGGAP (Responsiveness)					
7.	Farmasis bersikap ramah saat memberikan obat	16.1	72.2	11.7	0.0
8.	Kecepatan petugas dalam menyediakan obat	20.0	78.3	1.7	0.0
KEPASTIAN (Assurance)					
9.	Farmasis memberikan Keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan	61.7	38.3	0.0	0.0
10.	Penulisan etiket obat mudah dipahami	30.6	69.4	0.0	0.0
11.	Penjelasan petugas mengenai efek samping obat detail	0.0	52.2	28.9	18.9
12.	Petugas dalam memberikan keterangan obat mudah untuk dipahami pasien	0.0	80.6	19.4	0.0
13.	Pasien yakin menerima obat dengan benar	5.0	95.0	0.0	0.0
14.	Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan penyakitnya	3.3	96.7	0.0	0.0
EMPATI					
15.	Farmasis mengingatkan waktu minum obat	0.0	13.5	69.7	16.9
16.	Pasien diberikan kesempatan memilih dan menentukan obat generik atau paten	0.0	54.4	22.8	22.8

Keterangan: SS: Sangat Setuju TS: Tidak Setuju
STS: Sangat Tidak Setuju S: Setuju

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak dibanding laki-laki. Rizqi (2020) menjelaskan bahwa umumnya perempuan lebih rentan terhadap penyakit dan lebih cepat menginginkan untuk mendapat bantuan pelayanan kesehatan apabila menghadapi masalah kesehatan dibandingkan dengan laki-laki. Harahap dan Fauzi (2019) menyebutkan bahwa permintaan terhadap pelayanan kesehatan oleh perempuan ternyata lebih tinggi dibandingkan laki-laki, hal ini dikarenakan perempuan lebih bersedia untuk mengantarkan keluarga atau kerabatnya yang sakit untuk mendapat pelayanan kesehatan serta bersabar mengantri obat (Ratih dkk., 2018). Data Badan Pusat Statistik Kabupaten Magetan jumlah penduduk berjenis kelamin perempuan (340788) lebih banyak dibandingkan laki-laki (330024) (Badan Pusat Statistik, 2020). Berdasarkan karakteristik usia sebagian besar pasien pelayanan kefarmasian berusia 46-65 tahun yakni sebanyak 116 pasien (68,4%). Usia 46-55 tahun merupakan usia lansia awal. Wuryaningsih, dkk., (2020) mengungkapkan bahwa bertambahnya usia seseorang dapat berpengaruh pada kesehatannya, dimana terjadi kemunduran struktur dan fungsi organ, sehingga masyarakat yang berusia lebih tua cenderung lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan usia muda. Sebanyak 38,3% responden memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK. Seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi akan lebih mengetahui dan peduli terhadap gejala awal masalah kesehatan dan sedini mungkin memanfaatkan layanan kesehatan (Priyoto, 2017). Pendidikan mempengaruhi daya tangkap informasi, pengetahuan dan sikap (Badriya, 2021).

Hasil penelitian terhadap lima indikator menunjukkan bahwa indikator kepuasan pasien yang paling tinggi adalah farmasis memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan yakni sebanyak 61.7% diikuti dengan indikator ruang tunggu pasien nyaman dan bersih sebanyak 56.1%. Selain itu, diketahui pula indikator yang menunjukkan ketidakpuasan pasien yakni pasien tidak diberikan kesempatan memilih dan menentukan obat generik atau paten yakni sebanyak 22.8%, farmasis tidak menjelaskan secara detail efek samping obat yakni sebanyak 18.9% dan farmasis tidak mengingatkan waktu minum obat sebanyak 16.9%. Indikator bukti fisik merupakan bukti penampilan apotek. Pada indikator kehandalan, pasien menilai mengenai kondisi dari obat yang diterima, penjelasan mengenai cara pemakaian

obat oleh farmasis dan pelayanan pemberian obat oleh farmasis. Pada indikator bukti fisik, pasien menilai mengenai penampilan farmasis saat memberikan obat, kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu pasien dan penerangan di apotek. Lingkungan fisik apotek yang nyaman akan membuat pasien merasa betah (Nadaa, 2017). Indikator lainnya yakni daya tanggap, pasien menilai mengenai keramahan petugas saat memberikan obat dan kecepatan petugas dalam memberikan obat. Pelayanan kesehatan akan dinilai baik apabila petugas memberikan pelayanan dengan ramah, tanggap, sabar melayani pertanyaan dan memberikan informasi. Pada indikator kepastian, pasien menilai mengenai pemberian keterangan kegunaan obat yang diberikan, penulisan etiket obat yang mudah dipahami dan penjelasan yang detail oleh farmasis mengenai efek samping obat. Selain itu, pasien juga menilai mengenai kejelasan mengenai keterangan obat yang diberikan farmasis, keyakinan pasien mengenai obat yang diterima dan keyakinan pasien mengenai kesembuhan penyakitnya setelah mengkonsumsi obat yang dibeli tersebut. Menurut Helni (2015) informasi yang mudah dipahami responden berpengaruh terhadap tingkat kepuasan. Pada indikator terakhir yakni empati, pasien menilai mengenai kesempatan yang diberikan farmasis dalam memilih obat antara generik dan paten serta apakah farmasis mengingatkan pasien mengenai waktu konsumsi obat. Penelitian yang dilakukan oleh Supartiningsih (2017) pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan informasi terhadap pasien mampu meningkatkan minat menebus ulang obat (Sari dan Mardiyah, 2019).

Indikator dengan nilai paling rendah terdapat pada indikator kepastian yakni penjelasan yang detail oleh farmasis mengenai efek samping obat dan pada indikator empati yakni mengenai kesempatan yang diberikan farmasis dalam memilih obat antara generik dan paten serta apakah farmasis mengingatkan pasien mengenai waktu konsumsi obat.

SIMPULAN

Karakteristik pasien pelayanan kefarmasian sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 56,1%, berusia 46-65 tahun 64,4% dan memiliki tingkat pendidikan SMA (Sekolah Menengah Atas) (38,3%). Tingkat kepuasan sebagian besar pasien pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Magetan dalam kategori puas yakni sebesar 51,1%.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, S. 2017, *Manajemen Pemasaran*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Badan Pusat Statistik, 2020, *Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin*, Badan Pusat Statistik, Magetan
- Badriya, 2021, Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Bareng Kota Malang, *Skripsi*, UIN Malik Ibrahim, Malang
- Kottler, P., & Keller, K.J. 2016, *Manajemen Pemasaran*, PT. Indeks, Jakarta
- Harahap, R, A., & Fauzi, E. 2019, *Komunikasi Kesehatan*, Prenadamedia Group, Jakarta
- Helni, 2015, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi, *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Sei Humaniora*, (17):2
- Nadaa, Z., 2017, Pengaruh Desain Interior Pada Faktor Kenyamanan Pasien di Ruang Tunggu Unit Rawat Jalan Rumah Sakit, *Narada* (4):3
- Nurchayanti, S.R.S., 2019, Tingkat Kepuasan Pasien Resep Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Magetan Periode April 2019, *Skripsi*, Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, Madiun.
- Priyoto, 2017, *Teori Sikap dan Perilaku dalam Kesehatan*, Nuha Medika, Yogyakarta
- Putri, I.U, dan Kautsar, A.P. 2018, Analisis Kepuasan Pelanggan Apotek X di Kota Bandung, *Farmaka*, 16(2):195-204
- Ratih, P, S., Aditya, M, P., & Ulfah, M. 2018, Hubungan Pengetahuan dan Kebutuhan Pasien Terhadap Informasi Obat di Apotek Amandit Farma Banjarmasin, *Jurnal Ilmiah Manuntung*, 4(2), 98-105
- Rizqi, A.W.M. 2020, Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Sisir Kota Batu, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang
- Sari,R.P., dan Mardhiyah, 2019, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Buring Farma Malang, *Karya Tulis Ilmiah*, Akademi Farmasi Putera Indonesia, Malang
- Sudaryono. 2017, *Metodologi Penelitian*, Rajawali Press, Jakarta
- Supartiningsih, S., 2017, Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan, *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, (6):1
- Supranto, J. 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta
- Wuryaningsih, E., Heni, D, W., Erti., I, D., Fitrio, D., & Enggal , H. 2020, *Buku Ajar Keperawatan Kesehatan*, UPT Percetakan dan Penerbitan Universitas Jember, Jember
- Yuniar, Y dan Handayani, R. 2016, Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek, *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 6(1):39-48