

Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Medika Usada

Luh Adi Kusuma Suardiani¹, Ni Kadek Putri Nanda Kristina²

^{1,2}Program Studi Diploma Tiga Farmasi, Sekolah Tinggi Farmasi Mahaganesha
Denpasar Bali

luhadikusuma@gmail.com¹, nandakristina21@gmail.com²

ABSTRACT

Patient satisfaction measures patients' emotional responses towards pharmacists' services. It is based on tangible aspects like the pharmacy's appearance, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. It is influenced by the fulfilment of patient expectations, the availability and completeness of medications, and the staff's friendliness. This research uses descriptive research from 20 May to 4 June 2024. The satisfaction of prescription services is measured using a validated questionnaire. The sample used consists of 96 respondents who meet the inclusion criteria. The data obtained from the questionnaire results were then calculated to determine the percentage of patient satisfaction, which can subsequently be categorized as satisfied or dissatisfied based on the established percentages. The result indicates that patient satisfaction based on reliability is 74.21%, categorized as satisfied. Responsiveness is 74.58%, and it is categorized as satisfied. Assurance is 73.85%, categorized as satisfied. Empathy is 75.15%, categorized as satisfied, and Tangibles is 74.11%, categorized as satisfied. From the five dimensions, an average score of 74.38% was obtained, categorized as satisfied according to the percentage range of 61-80%, which indicates a satisfied rating. Based on the data analysis and discussion above regarding the patient satisfaction questionnaire related to pharmaceutical services at Medika Usada Pharmacy, it can be concluded that patients feel satisfied with the services provided.

Keywords: *pharmacy, patient satisfaction level, pharmaceutical services*

ABSTRAK

Kepuasan pasien ditentukan dengan mengevaluasi respons emosional pasien, yaitu emosi senang atau puas, ketika harapan atau keinginan mereka terpenuhi melalui pemanfaatan layanan yang diberikan oleh apoteker. Kepuasan pasien terhadap layanan apotek dinilai menggunakan kriteria nyata, khususnya penampilan fisik apotek, termasuk fasilitas dan peralatannya, serta penampilan staf apotek. Dimensi keandalan diukur dengan kecepatan layanan apotek, sedangkan dimensi daya tanggap ditentukan oleh keramahan staf apotek. Dimensi jaminan dievaluasi berdasarkan ketersediaan dan kelengkapan obat di apotek, dan dimensi empati dinilai berdasarkan tingkat perhatian yang diberikan untuk memahami kebutuhan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian deskriptif yang dilakukan antara 20 Mei dan 04 Juni 2024. Kepuasan layanan resep dinilai menggunakan kuesioner standar. Sebanyak 96 responden yang memenuhi kriteria inklusi dimasukkan dalam sampel. Data yang diperoleh dari respons kuesioner kemudian dihitung sebagai proporsi dari kepuasan pasien rata-rata, yang memungkinkan klasifikasi hasil ke dalam kategori puas atau tidak puas berdasarkan persentase yang ditetapkan. Temuan studi menunjukkan bahwa kepuasan pasien, khususnya dalam hal komponen keandalan, adalah 74,21% dan masuk dalam kategori puas. Tingkat responsivitasnya adalah 74,58% dalam kategori individu yang puas. Assurance 73,85% dengan kategori puas. Empathy 75,15%

dengan kategori puas dan Tangible 74,11% dengan kategori puas. Dari kelima dimensi didapatkan skor rata-rata sebesar 74,38% dengan kategori puas sesuai dengan rentang presentase 61-80% mendapatkan nilai puas. Berdasarkan dari kajian data serta pembahasan diatas terkait dengan kuisioner tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Medika Usada maka dapat disimpulkan bahwa pasien merasa puas terkait dengan pelayanan yang diberikan.

Kata kunci: apotek, pelayanan kefarmasian, tingkat kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Apotek adalah suatu tempat di mana apoteker terlibat dalam praktik kedokteran, yang meliputi pengadaan, penyimpanan, dan penyaluran obat kepada pasien. Selain itu, apoteker memberikan petunjuk kepada pasien tentang penggunaan obat yang tepat, yang umumnya dikenal sebagai informasi obat. Definisi ini didasarkan pada peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia No. 73 tahun 2016. Pelayanan kefarmasian memegang peranan penting dalam mempromosikan perawatan kesehatan yang bermutu tinggi. Selain memenuhi persyaratan profesional, layanan ini juga berfungsi sebagai aspek utama dalam menarik klien untuk membeli obat dari apotek. Pelayanan kefarmasian meliputi tampilan fisik apotek, aksesibilitas obat, dan efisiensi layanan yang diberikan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, No. 73, 2017). Pemanfaatan perawatan kesehatan secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan. Evaluasi kualitas layanan mencakup lebih dari sekadar pengobatan penyakit fisik. Hal ini juga mempertimbangkan sikap, keahlian, dan kemampuan staf dalam memberikan pelayanan, serta keterampilan komunikasi, penyediaan informasi, kesopanan, ketepatan waktu, daya tanggap, serta tersedianya fasilitas yang memadai dan lingkungan fisik yang kondusif (Biada, 2017).

Kementerian Kesehatan Indonesia menguraikan tugas dan peran apotek sebagai berikut (Kemenkes-RI, 2018): a) Fasilitas yang memberikan layanan khusus kepada apoteker berlisensi. b) Prasarana yang digunakan untuk menyelenggarakan kegiatan kefarmasian. c) Fasilitas yang digunakan untuk produksi dan distribusi sediaan farmasi, meliputi obat, komponen obat, obat tradisional, dan kosmetika. d) Cakupan area meliputi fasilitas produksi, pengendalian mutu, perencanaan, pembelian, penerimaan, penyimpanan, pelaporan, dan pemusnahan. e) Pengelolaan bahan habis pakai farmasi, alat kesehatan, dan bahan habis pakai medis di industri farmasi. f) Pelayanan Farmasi Klinik, meliputi evaluasi resep, penyerahan, penyediaan Layanan Informasi Obat (PIO), prosedur konseling, dan layanan terkait lainnya. Tujuan standar pelayanan kefarmasian di apotek, sebagaimana dinyatakan dalam Peraturan Kementerian Kesehatan Indonesia (2016), adalah untuk meningkatkan mutu dan efektivitas pelayanan kefarmasian serta memberikan kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian. c) Memastikan keselamatan pasien dan masyarakat dengan mencegah penggunaan obat-obatan yang dianggap tidak masuk akal.

Penilaian mutu pelayanan adalah penilaian terhadap efektivitas pelayanan kefarmasian yang meliputi penilaian terhadap sumber daya manusia, penyediaan obat, pengelolaan barang/jasa kesehatan, dan pelayanan kefarmasian yang diberikan

kepada konsumen. Mutu pelayanan kefarmasian dapat dinilai dengan menggunakan indikator-indikator yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan RI tahun 2016. a) Kepuasan pelanggan dinilai dengan menggunakan survei atau wawancara langsung. b) Dimensi waktu digunakan untuk mengukur lamanya waktu pelayanan yang telah ditetapkan. c) Melaksanakan protokol untuk menjamin mutu pelayanan sesuai dengan tolok ukur yang ditetapkan. Tujuan dari penilaian mutu pelayanan adalah untuk meninjau keseluruhan kegiatan pelayanan kefarmasian di apotek dan sebagai dasar untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian melalui penilaian mutu. Salah satu metode yang sederhana adalah dengan menilai kebahagiaan pelanggan melalui pengisian kuesioner.

Kepuasan adalah respons emosional individu yang muncul dari perbandingan tingkat kenikmatan dan pemenuhan dari suatu aktivitas atau produk dengan ekspektasi awal mereka. Pasien adalah individu yang menerima perawatan medis dari profesional kesehatan dalam lingkungan klinis dan tidak mampu mengelola kesehatannya sendiri secara mandiri (Nursalam, 2017). Kepuasan pasien, sebagaimana didefinisikan oleh Kotler pada tahun 2016, mengacu pada respons emosional yang dialami oleh individu ketika mereka menilai dan membandingkan kualitas layanan yang telah mereka terima. Seorang individu mengalami kepuasan ketika layanan yang diberikan menarik bagi mereka. Praktisi kesehatan sering kali mengupayakan kebahagiaan pasien sebagai hasil yang diinginkan. Jika hasil pasien memenuhi ekspektasi kita, kepuasan akan tercipta, dan sebaliknya. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan mengacu pada respons pelanggan terhadap kinerja perusahaan atau produk, yang dievaluasi dengan membandingkannya dengan ekspektasi mereka. Kepuasan konsumen ini dibangun atas dasar konsep yang digunakan untuk mengevaluasi organisasi dengan berbagai cara. Namun demikian, masih banyak perusahaan yang masih belum mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggannya. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor: 1) Kurangnya pemahaman atas harapan pelanggan, 2) Kurangnya masukan dan saran dari pelanggan, 3) Kurangnya upaya dalam membina hubungan dengan pelanggan, 4) Mengabaikan standar pelayanan, dan 5) Kurangnya penyediaan sarana dan prasarana pendukung.

Ada lima konsep utama yang harus diterapkan untuk memberikan kepuasan pelanggan yang tinggi atau, paling tidak, memenuhi harapan mereka. Prinsip-prinsip ini diuraikan oleh Saleh (2018). a) Pemahaman pelanggan, b) Memastikan kesadaran pelanggan terhadap semua layanan perusahaan, c) Membangun kesan yang baik, d) Memanfaatkan bahasa yang positif, e) Mempertahankan keunggulan secara konsisten.

Parasuraman (2016) mengidentifikasi lima variabel kunci dalam keunggulan layanan yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan dalam layanan kesehatan: a) Bukti fisik, atau bukti nyata, mengacu pada bukti langsung yang mencakup fasilitas fisik, peralatan, keberadaan obat-obatan, dan penampilan apoteker secara keseluruhan. b) Keandalan mengacu pada ketergantungan apoteker dalam memberikan layanan yang cepat, sambil memastikan keakuratan dan kepuasan pelanggan. c) Daya tanggap mengacu pada kesiapan dan kapasitas petugas untuk

memenuhi permintaan konsumen dengan cepat dan akurat. d) Jaminan mencakup keahlian, kemahiran, kesopanan, dan kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya klien. Empati, dalam konteks ini, mengacu pada kemampuan untuk membangun komunikasi yang efektif, memberikan perhatian pribadi, dan memahami persyaratan konsumen.

Faktor utama yang perlu diperiksa ketika mengevaluasi kepuasan pasien adalah keselarasan antara kualitas layanan yang diberikan dan pengeluaran terkait. Penentu utama kepuasan pasien adalah sebagai berikut (Umar 2018): a) Tingkat keunggulan produk farmasi, b) Tingkat keunggulan layanan yang diberikan kepada pasien, c) Aspek emosional yang terlibat, d) Hal-hal yang terkait dengan harga, e) Faktor-faktor yang mempengaruhi biaya untuk mendapatkan produk farmasi. Anjayati (2021) mengidentifikasi beberapa metode yang dapat digunakan, termasuk: a) Sistem Keluhan dan Saran, b) Survei Kepuasan Pelanggan seperti Kepuasan yang Dilaporkan Secara Langsung, Ketidakpuasan yang Dihasilkan, Analisis Masalah, Analisis Penting-Kinerja, Analisis Pelanggan yang Hilang yang mencakup kualitas produk, kualitas layanan, faktor emosional, harga, dan biaya.

Menurut Zeitham (2016), salah satu karakteristik kepuasan pasien adalah perasaan istimewa, ketika pasien merasa diperlakukan secara istimewa selama proses pelayanan. b) Kesesuaian mengacu pada tingkat kesesuaian layanan kesehatan dengan preferensi pasien. Hal ini juga mencakup faktor-faktor seperti ketepatan waktu dan keterjangkauan. c) Estetika dalam pelayanan mengacu pada kesesuaian penataan barang dan daya tarik visual tempat.

Tjiptono (2017) menegaskan bahwa kepuasan pelanggan kini menjadi persyaratan wajib bagi semua organisasi komersial, peneliti pemasaran, eksekutif bisnis, dan bahkan politisi. Memberikan layanan luar biasa dengan kualitas tinggi secara konsisten dapat meningkatkan kebahagiaan pelanggan dan menghasilkan hasil yang baik, termasuk menumbuhkan loyalitas pelanggan. b) Potensi untuk menghasilkan pendapatan di masa mendatang. b) Berpotensi untuk menurunkan biaya transaksi konsumen di masa mendatang. d) Meningkatkan fleksibilitas harga. e) Pelanggan lebih terbuka dan responsif terhadap perluasan lini produk perusahaan, perluasan merek, dan layanan tambahan baru. f) Meningkatkan daya ungkit perusahaan atas jaringan pemasok, mitra bisnis, dan saluran distribusi.

Menurut Notoatmodjo (2017) ada beberapa hal sederhana yang mempengaruhi kepuasan yaitu a) Informasi, Orang yang lebih mengetahui tentang kesehatan cenderung akan lebih berpartisipasi, jadi semakin banyak orang yang mengetahui tentang kesehatan maka akan semakin banyak pula yang akan dilakukannya. b) Kesadaran: Jika informasi tidak dapat dipahami, maka kesadaran untuk bertindak dan ikut serta akan muncul dengan sendirinya. c) Suasana hati yang baik, Ketika seseorang masih dekat dengan sesuatu, maka sikapnya adalah bagaimana ia bereaksi atau menanggapi. d) Ekonomi dan sosial, Sesuai dengan seberapa besar yang dibayarkan oleh pelanggan, maka pelayanan yang diberikan adalah adil. Kualitas pelayanan akan meningkat seiring dengan naiknya harga. e) Seperangkat nilai, Seperangkat nilai yang dimiliki pelanggan akan sangat mempengaruhi perasaannya terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh perusahaan. f)

Pelanggan mengetahui pelayanan seperti apa yang akan didapatkannya, Seberapa puasny seseorang terhadap suatu tindakan tergantung dari seberapa baik ia memahami apa yang perlu dilakukannya. g) Kata-kata yang baik dari pemberi pelayanan kesehatan, Sikap ini akan membuat pelanggan merasakan sesuatu. Hal ini tidak dapat dipungkiri akan berpengaruh terhadap seberapa baik pelanggan dalam mematuhi peraturan.

Kepuasan pasien mengacu pada evaluasi reaksi emosional pasien, yaitu emosi senang atau puas, yang timbul dari terpenuhinya harapan atau keinginan pasien saat memanfaatkan layanan yang ditawarkan oleh apoteker. Kepuasan pasien terhadap layanan apotek dinilai menggunakan kriteria tertentu, termasuk penampilan fisik apotek, seperti fasilitas dan peralatannya, serta penampilan dan keandalan apoteker. Kecepatan layanan dan ketanggapan serta keramahan apoteker juga diperhitungkan. Selain itu, ketersediaan dan kelengkapan obat di apotek, serta tingkat empati yang ditunjukkan terhadap pelanggan dan kebutuhan mereka, juga dipertimbangkan.

Kualitas dalam penyampaian informasi terhadap pasien sangat mempengaruhi kepuasan pasien tersebut apabila kualitas tenaga teknis kefarmasian dalam penyampaian informasi obat tergolong sulit dimengerti maka akan sulit untuk pasien tersebut mencerna, serta laporan keluhan pasien terkait dengan kualitas pelayanan dari tenaga teknis kefarmasian di Apotek Medika Usada. Pada kolom kepuasan pasien yang sudah tertera di apotek akan langsung di evaluasi untuk dapat segera diperbaiki baik dalam kualitas pelayanan maupun dalam memberikan informasi kepada pasien apabila dalam penyampaian informasi yang diberikan oleh tenaga teknis kefarmasian sulit dimengerti maka pasien pun akan sulit mencerna informasi yang disampaikan oleh tenaga teknis kefarmasian tersebut serta dalam pelayanan kefarmasian terdapat hal yang kurang mengena yang diberikan oleh tenaga teknis kefarmasian tersebut contohnya dalam pelayanan maupun dalam memberikan informasi dengan menggunakan tutur kata yang kurang sopan atau kurang ramah serta santun maka pasien pun akan sedikit segan untuk datang kembali ke apotek tersebut untuk menebus resep atau hanya membeli obat.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan di Apotek Medika Usada difokuskan pada analisis tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian deskriptif. Penelitian ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada pasien yang melakukan pembelian di Apotek Medika Usada untuk mengetahui tingkat kepuasan mereka terhadap layanan kefarmasian yang diberikan oleh apotek.

Populasi adalah kategori luas objek atau orang yang diidentifikasi oleh peneliti berdasarkan ciri dan karakteristik tertentu. Objek atau subjek tersebut kemudian diteliti dan diambil kesimpulan berdasarkan hasil temuan (Sugiyono, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh individu yang membeli obat di Apotek Usada Medika, baik dengan atau tanpa resep dokter, baik pasien maupun keluarganya.

Pengambilan sampel nonprobabilitas merupakan pendekatan pengambilan sampel. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel insidental. Pengambilan sampel insidental merupakan metode pemilihan partisipan berdasarkan pertemuan kebetulan dengan peneliti. Setiap individu yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dimasukkan ke dalam sampel, dengan syarat mereka dianggap cocok sebagai sumber data. Teknik pengambilan sampel insidental tidak mencakup pengambilan sampel yang telah ditentukan sebelumnya. Peneliti memperoleh data secara langsung dari unit sampel yang ditemuinya (Nursalam, 2017).

Pengambilan sampel, yang juga dikenal sebagai pemilihan sampel, adalah prosedur pemilihan sebagian dari jumlah total unit yang diselidiki untuk membuat kesimpulan umum tentang keseluruhan populasi. Penelitian ini menggunakan kombinasi metode pengambilan sampel acak dan sistematis untuk memilih responden. Ukuran sampel sebanyak 96 responden ditentukan menggunakan rumus sampel minimal berdasarkan prinsip-prinsip teoritis (Lemeshow, 2017).

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan kuesioner, yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengajukan daftar pertanyaan kepada partisipan dengan tujuan memperoleh jawaban atas pertanyaan tersebut. Peneliti menginformasikan kepada individu atau keluarga pasien yang memperoleh obat, dengan atau tanpa resep dokter, dari Apotek Medika Usada selama penelitian kuesioner. Alat yang digunakan untuk menilai variabel dalam penelitian ini adalah skala Likert 5 poin. Skala Likert merupakan alat yang digunakan untuk mengukur sikap, pandangan, dan persepsi individu atau kolektif terhadap fenomena sosial (Sugiyono, 2018).

Sugiyono (2018) menyatakan bahwa pemberian skor pada skala likert ditentukan dengan mengukur jumlah total responden yang memilih masing-masing skor jawaban. Setelah diperoleh nilai total dari setiap perhitungan kriteria likert pada masing-masing dimensi, maka langkah selanjutnya adalah melakukan interpretasi skor perhitungan tersebut. Untuk memperoleh interpretasi skor interval, maka perlu ditentukan (X) sebagai skor minimum dan (Y) sebagai skor maksimum dikalikan dengan jumlah responden.

Tabel 1. Intepretasi skor

0-20%	Sangat Tidak Puas
21-40%	Tidak Puas
41-60%	Cukup Puas
61-80%	Puas
81-100%	Sangat Puas

Data yang digunakan dalam penelitian ini tergolong data primer. Data primer untuk penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner yang diberikan kepada responden, khususnya pasien atau keluarga mereka yang membeli obat resep di

Apotek Medika Usada. Data primer dalam penelitian ini terdiri dari tanggapan kuesioner. Untuk mengumpulkan data dan informasi untuk penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan tanggapan. Studi kuesioner menggunakan skala Likert untuk mengumpulkan data, yang kemudian dianalisis. Strategi pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metodologi nonprobabilitas, khususnya teknik insidental. Metode pengumpulan data menggunakan skala Likert 5 poin untuk mengukur variabel yang diinginkan. Skala Likert adalah alat yang digunakan untuk mengukur sikap, pandangan, dan persepsi individu atau kelompok tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2018).

Pengumpulan data mengacu pada pengumpulan informasi secara sistematis dari orang-orang, termasuk kualitas mereka yang relevan, yang diperlukan untuk suatu penelitian (Nursalam, 2017). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dalam fase-fase berikut:

- a. Peneliti menjelaskan metodologi penelitian dan memperoleh persetujuan atau surat pernyataan keinginan untuk berpartisipasi dari responden.
- b. Jika pasien atau anggota keluarga pasien yang mengisi resep setuju untuk berpartisipasi, mereka akan diminta untuk menandatangani formulir persetujuan untuk menjadi responden penelitian.
- c. Data yang diperoleh disusun menjadi seri berdasarkan identitas responden, yang dianonimkan menggunakan kode numerik.
- d. Data yang diperoleh kemudian dimasukkan ke dalam tabel untuk diproses dan disajikan selanjutnya.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi penilaian dan pemberian skor pada semua dimensi. Data akan disajikan dalam bentuk tabel dengan menggunakan Microsoft Excel 2013. Tabel tersebut akan memberikan penjelasan untuk setiap indikasi kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Medika Usada. Data yang diperoleh selanjutnya ditabulasi untuk kemudian dianalisis dengan menggunakan perhitungan indeks persentase. Skor tingkat kepuasan dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan skala likert, yaitu pasien memiliki kemampuan menjawab dengan tingkatan yang berbeda-beda (berkisar 1 sampai 5). Setiap jawaban diberikan bobot nilai berdasarkan signifikansinya (Sugiyono, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penilaian Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Medika Usada dengan Memanfaatkan 5 Dimensi.

Tabel 2. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek Medika Usaha

No	Indikator	Skor perolehan	(%)	Klasifikasi
Dimensi Berwujud				
1	Bangunan Apotek terlihat indah, bersih dan modern	336	70	Puas
2	Farmasis berpenampilan rapi saat memberikan obat	364	75,83	Puas
3	Ruang tunggu pasien nyaman dan bersih	363	75,62	Puas
4	Lampu penerangan di apotek cukup terang	362	75,41	Puas
Jumlah		1.425	74,21	Puas
Dimensi Keandalan				
5	Obat diterima pasien dalam keadaan baik dan benar	363	75,62	Puas
6	Farmasis menjelaskan tentang cara pemakaian obat	364	75,83	Puas
7	Pelayanan obat yang diberikan oleh tenaga kesehatan sesuai dengan harapan saya	355	73,95	Puas
8	Farmasis bersedia menanggapi pertanyaan tentang obat yang akan saya minum	341	71,04	Puas
Jumlah		1.423	74,11	Puas
Dimensi Daya Tanggap				
9	Farmasis tanggap dan cekatan dalam melayani pasien	365	76,04	Puas
10	Farmasis bersikap ramah saat memberikan obat	350	72,91	Puas
11	Farmasis melayani resep dengan cepat dan tepat	357	74,37	Puas
12	Farmasis memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur	360	75	Puas
Jumlah		1.072	74,58	Puas

Dimensi Kepastian				
13	Farmasis memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan	364	75,83	Puas
14	Etiket obat sulit dimengerti	359	74,79	Puas
15	Petugas tidak menjelaskan efek samping obat	344	71,66	Puas
16	Petugas dalam memberikan keterangan obat mudah untuk dipahami pasien	351	73,12	Puas
Jumlah		1.418	73,85	Puas
Dimensi Empati				
17	Farmasis memberikan waktu pelayanan yang cukup bagi pasien	357	74,37	Puas
18	Farmasis memperhatikan sungguh-sungguh obat yang akan diberikan kepada pasien	363	75,62	Puas
19	Farmasis mengingatkan waktu meminum obat	359	74,79	Puas
20	Pasien tidak diberikan kesempatan memilih dan menentukan obat generik atau paten	364	75,83	Puas
Jumlah		1.443	75,15	Puas

Berdasarkan data pada tabel 2, dimensi kepuasan diukur dan 5 dimensi di antaranya masuk dalam kategori puas. Dimensi tangible memiliki persentase kepuasan tertinggi yaitu 75,15%, sedangkan dimensi reliabilitas memiliki persentase terendah yaitu 73,85%, seperti yang ditunjukkan pada tabel kesimpulan di bawah ini.

Tabel 3. Hasil Kesimpulan Pengambilan Data

Dimensi	Presentase (%)	Klasifikasi
Dimensi Berwujud	74,21	Puas
Dimensi Keandalan	74,11	Puas
Dimensi Daya Tanggap	74,58	Puas
Dimensi Kepastian	73,85	Puas
Dimensi Empati	75,15	Puas
Rata – Rata Total	74,38	Puas

Kefarmasian di Apotek Medika Usada” ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Medika Usada. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei sampai dengan Juni 2024 dengan menggunakan metode deskriptif untuk menggambarkan satu variabel yaitu tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Medika Usada. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang diberikan kepada responden yang memenuhi kriteria inklusi. Kuesioner berisi pertanyaan yang mencakup 5 aspek pelayanan yaitu: keberwujudan, kehandalan, pemahaman, kepastian, dan empati.

Responden hanya memberikan skor pada kuesioner berdasarkan jawaban yang diberikan. Skor yang diberikan berkisar antara sangat puas sampai dengan sangat tidak puas.

Dilihat dari jenis kelamin saat pasien membeli resep di Medika Usada sebagian besar berjenis kelamin laki-laki dengan skor 41,66% sedangkan pasien berjenis kelamin perempuan mendapatkan skor 58,33%. Suntrock (2019) mengatakan bahwa perempuan lebih sering berkunjung ke apotek dibandingkan laki-laki. Hal ini dikarenakan perempuan mengetahui betapa pentingnya kesehatan dan memiliki lebih banyak masalah kesehatan dibandingkan laki-laki saat dewasa, seperti saat hamil dan menopause. Hal ini berarti perempuan lebih sering membutuhkan layanan kesehatan dibandingkan laki-laki. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan Novitasari (2017) yang mengatakan bahwa sebagian besar orang yang berkunjung ke apotek adalah perempuan karena mereka lebih sabar dalam menunggu obat dan lebih peduli dengan kesehatannya. Klinik dr. Octi Setyarini, Sp.A menjadi alasan utama mengapa sebagian besar orang yang berkunjung ke Apotek Medika Usada adalah perempuan. Para perempuan ini mendatangi dokter spesialis anak untuk berkonsultasi mengenai masalah yang dialami anaknya.

Terdapat lima faktor yang membentuk kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian yaitu: keandalan, pemahaman, kepastian, dan empati. Sebanyak 74,21% pasien yang berobat ke Apotek Medika Usada menyatakan puas dengan pelayanan kefarmasian yang diterimanya. Hal ini berdasarkan dimensi konkret. Pasien merasa puas dengan apotek karena gedungnya indah, bersih, dan modern, serta apotekernya rapi saat memberikan obat, sehingga pasien percaya dengan mutu obat yang diberikan apotek. Hal ini menunjukkan bahwa Apotek perlu lebih meningkatkan kerapihan staf dan ruang tunggu agar pelanggan merasa nyaman dan percaya dengan pelayanan yang diberikan.

Sebanyak 74,11% pasien di Apotek Medika Usada merasa puas dengan tingkat keandalan yang diberikan oleh petugas apotek. Hal ini didukung oleh hasil interpretasi skor yang menunjukkan bahwa pasien merasa puas apabila nilai akhir 60–80% termasuk dalam kategori puas (Sugiono, 2018). Secara umum, Krueger JL (2010) mengatakan bahwa pasien ingin mengetahui tentang interaksi obat, efek samping, dan petunjuk dasar cara penggunaan obat. Sangat penting bagi apoteker untuk memberikan pasien pengetahuan yang benar, jelas, tepat, dan bermanfaat tentang pengobatan mereka (Yang et al., 2016). Pasien menganggap petugas telah melakukan pekerjaan dengan baik dengan memberikan resep karena memberikan nilai yang memuaskan kepada petugas. Hal ini membuat petugas yang menolong pasien sangat senang karena menganggap mereka telah melakukan pekerjaan dengan baik dan pasien menyukainya. Karena mereka sakit, pasien memang memiliki standar yang sangat tinggi terhadap seberapa cepat mereka akan tertolong. Jika mereka harus menunggu terlalu lama, mereka akan merasa tidak nyaman.

Sebanyak 74,58% responden yang memberikan tanggapan menyatakan puas. Hal ini menunjukkan bahwa apoteker sangat baik dalam mengisi obat dengan cepat dan benar (74,58%) yang berarti pasien sangat senang dengan pelayanan di Apotek Medika Usada. Sebagai bagian dari pelayanan kepada pasien, apoteker tanggap dan

cepat dalam membantu pasien, serta mengisi resep dengan cepat dan benar. Karena waktu dan kecepatan pelayanan saling terkait, maka semakin cepat pasien tertolong maka semakin cepat pula obat yang diminumnya. Sementara itu, pengetahuan yang mudah dipahami juga harus menjadi perhatian. Hal ini berkaitan dengan seberapa baik petugas apotek dapat berkomunikasi. Masyarakat yang datang ke apotek menginginkan pelayanan yang cepat dan informasi yang mudah dipahami agar pasien merasa diperhatikan dan pelayanan yang diberikan cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan pasien.

Sebanyak 73,85% responden yang menjawab faktor kepastian menyatakan puas. Hal ini menunjukkan bahwa petugas yang memberikan penjelasan kepada pasien tentang obat mudah dipahami oleh pasien. Artinya, pasien sangat senang dengan cara petugas di Apotek Medika Usada menjelaskan obat kepada pasien. Petugas apotek memberi tahu pasien cara penggunaan obat yang diberikan dan memastikan pasien memahami aturan pakai, nama obat, dan cara minum obat. Hal ini memudahkan pasien untuk mengetahui obat apa saja yang perlu diminum. Petugas apotek juga memberi tahu pasien tentang kemungkinan efek samping obat yang akan diminum sehingga pasien tidak bingung jika obat tersebut membuat pasien merasa mual atau pusing (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2018). Petugas perlu memiliki pengetahuan yang luas tentang obat dan mampu berbicara dengan jelas kepada pasien sehingga dapat mengajarkan pasien cara penggunaan obat yang tepat. Hal ini dilakukan agar pasien tidak melakukan kesalahan saat menggunakan obat. Penelitian Armanto (2018) menunjukkan bahwa kepastian membuat pasien lebih senang. Semakin bahagia pelanggan, semakin tinggi dan baik pula kualitas layanannya.

Sebanyak 75,15% responden yang menjawab faktor empati menyatakan puas. Di mana apoteker dan petugas memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien, yang berarti pasien sangat senang dengan kepedulian petugas di Apotek Medika Usada. Petugas apotek membantu pasien tanpa memandangi kondisi keuangan. Mereka melakukannya dengan bersikap baik dan ramah kepada semua orang serta memastikan mereka dapat berkomunikasi dengan baik dengan pasien agar nantinya pasien merasa dihargai serta pasien mendapatkan feedback setelah pasien menanyakan terkait dengan obat yang pasien tidak ketahui.

Terdapat persentase untuk setiap dimensi. Misalnya, 74,21% untuk dimensi tangible, 74,11% untuk dependability, 74,58% untuk comprehension, 73,85% untuk Certainty, dan 75,15% untuk empathy. Dan yang terbesar pada variabel empathy. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas dan bahwa petugas dapat memahami apa yang dikatakan oleh pasien, yang membuat pasien merasa sangat nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh apotek. Tingkat kebahagiaan rata-rata sebesar 74,38% ditemukan untuk keseluruhan faktor yang mempengaruhi seberapa senangnya pasien dengan pelayanan resep di Apotek Medika Usada. Dengan tingkat kebahagiaan ini, jelas bahwa pasien merasa senang dengan pelayanan Apotek Medika Usada. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik berpengaruh terhadap seberapa senangnya pasien. Sistem mana pun yang digunakan untuk menilai setiap pasien, tingkat kepuasan berbeda untuk

setiap orang. Pasien akan lebih puas ketika lebih banyak hal penting yang dilakukan sesuai dengan keinginan pasien. Untuk memantau pertumbuhan dan kemajuan Apotek, tingkat kepuasan pasien harus selalu diperiksa. Hal ini karena kepuasan pasien berubah seiring waktu, begitu pula kebutuhan pasien. Apabila dalam pelayanan kefarmasian memberikan respon yang kurang baik terhadap pasien maka tenaga kesehatan tersebut perlu membenah diri karena pada dasarnya pelayanan kefarmasian baik pada pasien umum maupun pasien yang datang ke apotek membawa resep harus dilayani dengan diberikan pelayanan yang baik serta diberitahukan terkait dengan dosis maupun manfaat dari obat tersebut, tenaga teknis kefarmasian bukan hanya menjual obat tapi menjamin para pasien mendapatkan pelayanan yang baik pada saat pasien berkunjung ke apotek serta mendapatkan kepuasan tersendiri baik dalam pelayanan maupun dalam penyampaian informasi obat serta tenaga teknis kefarmasian paham terhadap keluhan paham terhadap obat yang akan diberikan kepada pasien tersebut.

KESIMPULAN

Hasil penelitian dan pembahasan Bab IV menghasilkan kesimpulan bahwa pasien Apotek Medika Usada sebesar 74,21% merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian apotek pada Dimensi Tangible, sebesar 74,11% pada Dimensi Reliability, sebesar 74,58% pada Dimensi Responsiveness, sebesar 73,85% pada Dimensi Certainty, dan sebesar 75,15% pada Dimensi Empathy.

DAFTAR PUSTAKA

- [Depkes RI] Departemen Kesehatan RI. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tentang Kesehatan. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Alfianasari. (2018). *Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Rineka Cipta.
- Armanto, I.D. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Triple Play. *Jurnal Manajemen*, 7(3).
- Aziz. (2018). *Metode Penelitian untuk Keperawatan*. Salemba Medika BPS. 2020.
- Badan Pusat Statistik. <http://bankdata.depkes.go.id>. Diakses 7 Oktober 2020. jam 11.30 WIB
- Kemenkes-RI. (2018). Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1027 tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.
- Kemenkes-RI. (2017). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2017, *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*
- Kotler. (2016). *Teori kepuasan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan*. Salemba Medika
- Kurniawan. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta. *Majalah Ilmu Kefarmasian*, VI(2), 56- 74.
- Lemeshow. (2017). *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*. Gadjah Mada Univesity Press.
- Lupiyoadi. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Apotek Kota Medan. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*.
- Nursalam. (2017). *Pengertian Kepuasan*. Rineka Cipta.
- Pasuraman. (2016). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, diterjemahkan oleh Hendra Teguh, Ronny A Rusli, Edisi Revisi, 4-7, Practice-Hall Ine.
- Permenkes RI. (2016). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*.
- Sugiyono. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Mitra Cendakia
- Tjiptono, Fandy. (2005). Strategi Pemasaran I. Edisi Kedua. AndiOffset.
- Tjiptono. (2017). *Studi tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di RS Islam Manisrenggo Klaten*. http://eprints,ums.ac.id/894/1/Jurnal_Daya_Saing71.pdf, 15 Mei 2009
- Umar. (2018). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Ghalia Indonesia.
- WHO. (2020). *Kepuasan Pelanggan*. [http://:WHO-Kepuasan pelanggan Apotek](http://:WHO-Kepuasan_pelanggan_Apotek). Akses tanggal 21 Oktober 2020 jam 10.30 WIB