
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK X KOTA BENGKULU

Setya Enti Rikomah*, M.Fahrul Amin Siregar, Sari Yanti

Program D3 Farmasi Sekolah Tinggi Kesehatan Al-fatah Bengkulu

*e-mail: setyaentirikomah@gmail.com, aminfahrul53@gmail.com

Submitted: January 18, 2023; Accepted: March 28, 2023

ABSTRACT

The quality of pharmaceutical services in pharmacies greatly influences patient satisfaction and has an impact on patient interest in returning to the same pharmacy and as a promotional tool that can have a very positive effect on pharmacies. The purpose of the study was to determine the level of satisfaction with pharmaceutical services at pharmacy X Bengkulu City. The research method used is a descriptive-analytic non-experimental research design with a cross sectional approach. Collecting data on the sample using purposive sampling technique through primary data based on the results of a questionnaire containing 5 dimensions. The results of the research at pharmacy X, the level of patient satisfaction. Against the reliability indicator (reliability) of 82.20% giving a value of very satisfied, responsiveness of 88.85% giving a value of very satisfied, confidence (confidence) of 90.16% giving a value of very satisfied, empathy (emphaty) of 88.86% giving a value of very satisfied, tangible (tangible) of 83.11% by giving a value of very satisfied. It can be concluded that the pharmaceutical services at the Bengkulu city pharmacy obtained an average result of 85.43%, which means that patients feel very satisfied.

Keywords: *Pharmaceutical Services, Patient Satisfaction, Pharmacy*

ABSTRAK

Kualitas pelayanan Kefarmasian di apotek sangat berpengaruh terhadap kepuasan Pasien berdampak terhadap minat pasien untuk kembali ke apotek yang sama dan sebagai alat promosi yang dapat berpengaruh sangat positif bagi apotek. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek X Kota Bengkulu.

Metode Penelitian yang digunakan yaitu desain penelitian non-eksperimental secara deskriptif-analitik dengan pendekatan cross sectional. Pengambilan data pada sampel menggunakan teknik *purposive sampling* melalui data primer berdasarkan hasil kuesioner yang memuat 5 dimensi.

Hasil Penelitian di apotek X tingkat kepuasan pasien Terhadap indikator kehandalan (reliability) sebesar 82,20% memberikan nilai sangat Puas, ketanggapan (responsiveness) sebesar 88,85% memberikan nilai sangat puas, Keyakinan (confidence) sebesar 90,16% memberikan nilai sangat puas, empati (emphaty) sebesar 88,86% memberikan nilai sangat puas,berwujud (tangible) Sebesar 83,11% dengan memberikan nilai sangat puas. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan kefarmasian di apotek kota bengkulu didapatkan hasil rata-rata yaitu 85,43% yang artinya pasien merasa sangat puas.

Kata kunci: *Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan pasien, Apotek*

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu pelayanan kesehatan di Indonesia. Dua puluh lima persen kesembuhan pasien diharapkan diperoleh dari kenyamanan serta baiknya pelayanan apotek, Sedangkan tujuh puluh lima persennya berasal dari obat yang digunakan pasien pelayanan yang bermutu selain mengurangi resiko terjadinya Medication error, Juga memenuhi kebutuhan dan tuntunan masyarakat sehingga masyarakat akan memberikan persepsi yang baik terhadap apotek (Rini, 2009).

Kepuasan Pasien merupakan salah satu indikator yang banyak dipakai dalam mengukur kualitas layanan sebuah produk baik barang maupun jasa. Apotek adalah salah satu sarana kesehatan, yaitu tempat tertentu dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi. Dan perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Produk yang ditawarkan apotek hampir serupa dengan yang ditawarkan oleh apotek lain, yaitu berupa perbekalan farmasi maupun jasa pelayanan kefarmasian (Pharmaceutical care), sehingga Pasien dapat langsung melakukan perbandingan atas produk dan kualitas pelayanan apotek yang diterima dan memilih produk mana yang terbaik (Mas'ud, 2009).

METODE PENELITIAN

Alat Ukur

Alat ukur dalam penelitian ini adalah lembar kuisioner yang dibagikan kepada 92 orang responden yang datang ke apotek dalam kurun waktu 3 bulan saat penelitian berlangsung dengan usia 17-65 tahun dan memenuhi kriteria inklusi. Kuisioner yang dibagikan kepada responden memuat pertanyaan terkait demografi (nama, umur, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan), dan pertanyaan tentang kepuasan pelayanan kefarmasian memuat ketanggapan (responsiveness), keyakinan (confidence), empati (emphaty), berwujud (tangible)

Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan rancangan penelitian deskriptif yaitu bersifat Prospektif. Penelitian deskriptif berarti data yang telah didapatkan dideskripsikan secara objektif. Penelitian ini bersifat prospektif dengan membagikan kuisioner ke Responden yang datang ke apotek Arfan Jaya Kota Bengkulu

Populasi Penelitian

Populasi adalah Semua pasien yang datang ke Apotek Arfan Jaya Kota Bengkulu

Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari populasi yang masuk ke dalam kriteria inklusi dan bersedia menjadi responden. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah non experimental dengan metode *purposive sampling* (pemilihan sampel berdasarkan suatu karakteristik tertentu dalam suatu populasi yang memiliki hubungan dominan sehingga dapat digunakan untuk mencapai tujuan penelitian) dengan model skala likert. Skala likert dibuat dalam bentuk ceklis dengan rating scale dengan skoring 1-5 yaitu skor 5 = sangat puas, skor 4 = puas, skor 3 = cukup puas, skor 2 = tidak puas, skor 1 = sangat tidak puas, perhitungan besar sampel dilakukan dengan menggunakan rumus slovin (Achamd faruk. 2020). Berikut rumus slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

Keterangan n = sampel N = Populasi

d = Nilai presisi 95 % atau sig = 0,05 d = 0,05

Pengumpulan Data

Uji Validitas

Kuisoner dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian diuji validitas dan reabilitasnya. Agar diperoleh distribusi nilai hasil pengukuran mendekati normal, maka sebaiknya jumlah responden untuk uji coba kuisoner paling sedikit 30 orang untuk mengetahui apakah kuisoner yang disusun tersebut itu valid/sahih, maka perlu diuji dengan kolerasi antara skor (nilai) tiap-tiap item pertanyaan dengan skor total kuisoner tersebut. Penelitian ini menggunakan kuisoner yang sudah diteliti pada penelitian Rikomah, dkk (Rikomah, Dkk 2021).

Uji Reliabilitas

Uji reabilitas dilakukan dengan program SPSS dengan uji statistik Crobanbach' Alpha. Suatu variabel dikatakan reliable jika uji statistik SPSS Memberi nilai > 0,60. (Rikomah, Dkk 2021)

Pengumpulan Data Primer

Data Primer yang diperoleh secara langsung dengan Menggunakan kuisoner yang diberikan pada responden yang menebus obat di apotek arfan jaya kota bengkulu baik dengan menggunakan resep dan swamedikasi (Rikomah, Dkk 2021)

Pengolahan data

Setelah semua data terkumpul, Kemudian data tersebut diolah dan disajikan dalam bentuk tabel dan persen. Pengolahan data dapat dilakukan dengan melakukan tahapan *editing, cleaning, tabulating, processing data*, (Rikomah, Dkk 2021)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Validitas Kuisioner

Hasil Uji Validasi dari 30 Responden didapatkan hasil r hitung lebih besar dari tabel sehingga dinyatakan kuisioner valid dengan tingkat signifikansi 0,05% yaitu 0,361

Hasil Uji Validasi dari responden apotek arfan jaya didapatkan sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Uji validiasi Kuisioner

Dimensi Tingkat Kepuasan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
Reability (Kehandalan)	3,834	0,361	Valid
Empathy (Empathy)	2,716	0,361	Valid
Tangible (Berwujud)	3,066	0,361	Valid
Responsiveness (Ketanggapan)	2,221	0,361	Valid
Confidence (Keyakinan)	2,674	0,361	Valid

Hasil Uji Validasi dari 30 Responden didapatkan hasil r hitung lebih besar dari tabel sehingga dinyatakan kuisioner valid dengan tingkat signifikansi 0,05% yaitu 0,361

Uji reabilitas Kuisioner

Hasil uji Reabilitas dari responden apotek arfan jaya kota Bengkulu didapatkan sebagai berikut

Tabel 2. Uji Reabilitas Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.823	27

Hasil uji reabilitas dengan menggunakan nilai Cronbach's alpha \geq didapatlah hasil 0,82 artinya lebih besar dari 0,6 yang telah ditetapkan, maka dikatakan kuisioner reliabel.

Karakteristik Responden

Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Umur

Responden Penelitian jika dilihat dari umur 17th-65th, dengan jumlah responden 92 orang, persentase responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini:

Tabel 3. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Rentang Umur	Jumlah	Persentase
17-22 Tahun	36	39,13%
23-28 Tahun	22	23,91%
29-34 Tahun	7	7,61%
35-40 Tahun	6	6,52%
41-46 Tahun	9	9,78%
47-53 Tahun	5	5,43%
54-59 Tahun	4	4,35%
60-65 Tahun	3	3,26%
TOTAL	92	100,00%

Dari kuisioner didapat hasil yang didapat bahwa responden yang datang ke apotek arfan jaya kota bengkuluberumur 17-22 tahun sebanyak 36 Orang (39,13%) umur 23-28 tahun sebanyak 22 Orang (23,91%) umur 29-34 tahun sebanyak 7 Orang (7,61%) umur 35-40 tahun sebanyak 6 Orang (6,52%) umur 41-46 tahun sebanyak 9 Orang (9,78%) umur 47- 53 tahun sebanyak 5 Orang (5,43%) umur 54-59 tahun sebanyak 4 Orang (4,35%) umur 60-65 tahun sebanyak 3 Orang (3,26%)

Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden penelitian jika dilihat dari jenis kelamin, dengan jumlah responden 92 orang, persentase responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini:

Tabel 4. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki Laki	51	55,43%
Perempuan	41	44,57%
Total	92	100%

Dari hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa responden yang datang ke apotek arfan jaya kota bengkulu lebih banyak berjenis kelamin Laki-Laki sebanyak 51 orang (55,43%) di bandingkan dengan responden Perempuan yaitu sebanyak 41 orang (44,57%).

Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Pendidikan

Responden Penelitian jika dilihat dari tingkat pendidikan, dengan jumlah responden 92 orang, persentase responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 5 dibawah ini :

Tabel 5. Hasil Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SMA/SMK	58	63,04%
S1	13	14,13%
SMP	9	9,78%
D3	8	8,70%
SD	4	4,35%
Total	92	100%

Tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar pendidikan pasien yang datang berkunjung untuk membeli obat atau pun berobat ke apotek arfan jaya bengkulu adalah berpendidikan SD sebanyak 4 orang (4,35%), berpendidikan SMP Sebanyak 9 Orang (9,78), berpendidikan SMA/SMK Sebanyak 58 Orang (63,04) berpendidikan S1 sebanyak 13 orang (14,13), dan berpendidikan D3 sebanyak 8 orang (8,70).

Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pekerjaan

Responden penelitian jika dilihat dari pekerjaan, dengan jumlah responden 92 orang, persentase responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 6 Dibawah Ini

Tabel 6. Hasil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Wiraswasta	38	41,30%
Mahasiswa/I	30	32,61%
Pns	9	9,78%
IRT	8	8,70%
Tani	7	8%
Polri	0	0,00%
Total	92	100%

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar pekerjaan pasien yang berkunjung ke apotek arfan jayabengkulu adalah swasta 38 orang (41,30%) kemudian pns sebanyak 9 orang (9,78) kemudian tani sebanyak 7 orang(7,61%) kemudian ibu rumah tangga sebanyak 8 orang (8,70%)kemudia polri/tni/polwan sebanyak 0 orang (0%)dan mahasiswa/i sebanyak 30(32,61%) orang

Persentase Rata-Rata Tingkat Kepuasan Berdasarkan 5 dimensi Terhadap Pelayanan Kefarmasian di apotek Arfan Jaya Kota Bengkulu

Berdasarkan data yang diperoleh dari quisoner hasil penelitian di Apotek Arfan jaya Kota Bengkulu dapat dihitung persentase kepuasan pasien secara keseluruhan dari dimensi yang diteliti, dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 7. Persentase Rata-Rata Tingkat Kepuasan dari 5 Dimensi

Indikator	Skor rata-		
	rata	Rata-Rata	Klarifikasi
Kehandalan (<i>Reability</i>)	3205	82,20%	Sangat Puas
Empathy (<i>Empathy</i>)	1996	88,86%	Sangat puas
Berwujud (<i>Tangible</i>)	2294	83,11%	Sangat puas
Ketanggapan (<i>Responsivennes</i>)	1635	88,85%	Sangat puas
Keyakinan (<i>Confidence</i>)	1659	90,16%	Sangat puas
Total Rata rata	2077,4	85,43%	Sangat puas

Berdasarkan data tabel diatas, hasil rata-rata persentase tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian keseluruhan dari 5 dimensi tersebut didapatkan hasil yaitu 85,43% yang artinya pasien merasa sangat puas.

Berdasarkan hasil indikator tingkat kepuasan pada dimensi kehandalan (*reability*) sebesar (90,65%) dengan kategori (sangat puas)tingginya tingkat kepuasan pada dimensi kehandalan (*reability*) mencerminkan bahwa petugas pelayanan kefarmasian di apotek x memberikan pelayanan kefarmasian yang sangat baik serta kesiapan dalam meliputi hal memberikan informasi tentang penggunaan obat yang baik dan benar, kecepatan pelayanan obat yang diberikan petugas terhadap pasien, obat yang dijual dengan harga yang dapat di jangkau pasien, petugas memberikan tentang cara penyimpanan obat, obat tersedia lengkap, petugas menyampaikan informasi tentang efek samping yang timbul setelah meminum obat, pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang dapat dimengerti pasien, petugas apotek melayani dengan ramah dan tersenyum. sedangkan pada jurnal (Rikomah, dkk 2021) hasil persentase dimensi kehandalan (*reability*) dalam pelayanan kefarmasian di apotek x didapatkan hasil sebesar 77,65%. berarti tingkat kepuasan responden di apotek x dinyatakan puas.

Berdasarkan hasil indikator tingkat kepuasan pada dimensi empati (*empaty*) sebesar (88,86%) dengan kategori (sangat puas), tingginya tingkat kepuasan dalam dimensi empaty (*empaty*) yang meliputi petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien, petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa pandang status, pasien merasa nyaman selama menunggu obat, petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat. sedangkan pada jurnal (Rikomah, dkk 2021) hasil persentase dimensi empath (*empathy*) dalam pelayanan kefarmasian di apotek x didapatkan hasil sebesar 78,68% berarti tingkat kepuasan di apotek x dinyatakan puas.

Berdasarkan hasil indikator tingkat kepuasan pada dimensi berwujud (*tangible*) sebesar 89,38% dengan kategori (sangat puas). artinya hal ini menunjukkan fasilitas yang menunjang dan sesuai dengan kebutuhan pasien, penampilan petugas yang meyakinkan, serta lingkungan yang bersih, rapi dan nyaman sehingga kebutuhan mereka dapat terpenuhi yang pada akhirnya menimbulkan kepuasan pada pasien. sedangkan pada jurnal (rikomah, dkk 2021) hasil persentase dimensi berwujud (*tangible*) dalam pelayanan kefarmasian di apotek x didapatkan hasil sebesar 79,39% berarti tingkat kepuasan di apotek x dinyatakan puas.

Berdasarkan hasil indikator tingkat kepuasan pada dimensi ketanggapan (*responsivennes*) sebesar (89,58%) dengan kategori (sangat puas). dalam hal petugas cepat tanggap dengan keluhan pasien, petugas bisa memberikan penjelasan yang baik terhadap keluhan pasien, terjadi komunikasi yang baik antara petugas apotek dengan pasien, informasi yang didapat pasien mengenai obat yang di tebus jelas sedangkan pada jurnal (Rikomah, dkk 2021) hasil persentase dimensi ketanggapan (*responsivennes*) didapatkan hasil sebesar 76,13% berarti tingkat kepuasan di apotek x dinyatakan puas.

Berdasarkan hasil indikator tingkat kepuasan pada dimensi keyakinan (*convidence*) sebesar (97,78%) dengan kategori (sangat puas). yang meliputi petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja, obat yang dibeli dijamin kualitasnya, obat yang diberikan sesuai dengan resep yang diminta, obat yang diberikan terbungkus. sedangkan pada jurnal (Rikomah, dkk 2021) hasil persentase dimensi keyakinan (*confidence*) dalam pelayanan kefarmasian di apotek x didapatkan hasil sebesar 78,68% artinya tingkat kepuasan di apotek x dinyatakan puas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Apotek X Bengkulu dapat disimpulkan bahwa Persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek X Bengkulu pada dimensi kehandalan (*Reability*), dimensi Empaty (*Empaty*), dimensi Bukti langsung (*Tangible*), dimensi ketanggapan (*Responsivennes*), dimensi keyakinan (*convidence*) secara umum responden puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Faruk. 2020. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pelayanan Farmasi Di Apotek Kimia Farma 274 Pemeksan*
- Anonim, 2009. *Peraturan Pemerintah No51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian Jakarta*
- Aritonang, 2005. *Kepuasan Pasien*, Granmedia Pustaka Utama, Jakarta

- Bahfen, 2006. Aspek Legal Layanan Farmasi Komunitas Konsep “*Pharmaceutical Care*”,
Majalah Medisina, I (I) : 20
- David, Ansari. 2018. *Pengaruh Nilai Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien*
- Depy, Handayani. Putri. 2018. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSD Idaman Banjar Baru Tahun 2019*
- Endah, 1991. Biostatistika Untuk Kedokteran Dan Kesehatan Masyarakat
EGC, Jakarta
- Endah, 2019. Pengembangan Kuisisioner Kepuasan Pasien Untuk Pelayanan Farmasi Klinik
- Farruk, Raza, imran ahmed. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Apotek Fitri Temanggung*
- Helni. 2005. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Di Kota Jambi*
- Hariato, Nasrun, Susilo. 2005. *Kepuasan Pasien Terhadap pelayanan Resep Di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta*
- Jacobalis. 1995. *Aplikasi Metode Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika
- Larasanty, Seylendra, Marzam. 2018. *Pengembangan Kuisisioner Kepuasan Pasien Untuk Pelayanan Farmasi Klinik*
- Masud. 2009. *Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta Menggunakan Model Servqual (Studi Kasus Pada Tingkat Tiga Apotek)*
- Notoatmodjo. 2005. *Metodologi penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta
- Priyanto, Mulyana, Rahayu . 2017. *Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Hasanah Graha Afiah Depok, Jurismata*
- Rikomah, Devi, Febrianti. 2021. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Komunikasi, Informasi Dan Edukasi (KIE) Di apotek X Kota Bengkulu*
- Priyanto, Mashadi, Saputri, 2011. *Aplikasi Metode Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika

- Rini, Rahmawati. Ningrum, 2009. *Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Di Tiga Kota Indonesia*
- Sibarani, Sukrawan. 2019. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di apotek puskesmas teladan kota medan, politeknik kesehatan kemenkes medan, jurusan farmasi*
- Supranto. 2006. *Metode Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta Jakarta
- Supranto. 2021 *Pengaruh Budaya Organisasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)*
- Sudibiyo, Ansari, Almunawar. 2019 *Pelaksanaan Srandar Pelayanananan Kefamrasian Di Apotek Di beberapa Kota Indonesia*
- Tjiptono, Fandy. 2005, *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia
- Wahyu, Hanifah, widagdo. 2017 *Perbedaan Tingkat Perilaku Agresi Berdasarkan Jenis Kelamin Pada siswa Sekolah Menengah Kejuruan Yogyakarta*
- Zahrotun, H, A.D. 2021 *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganesh Farma Kabupaten Lamongan*