

## TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK SINDHU FARMA

Nada Novena Wulandari<sup>1</sup>, Khotimatul Khusna<sup>2\*</sup>, Risma Sakti Pambudi<sup>3</sup>

1Program Studi Farmasi, Fakultas Sains Teknologi dan Kesehatan, Universitas Sahid Surakarta

2Program Studi Farmasi, Fakultas Sains Teknologi dan Kesehatan, Universitas Sahid Surakarta

3Program Studi Farmasi, Fakultas Sains Teknologi dan Kesehatan, Universitas Sahid Surakarta  
Nadamanda100621@gmail.com<sup>1</sup>, khotimatul.usahid@gmail.com<sup>2\*</sup>, rismasaktip@gmail.com<sup>3</sup>

### ABSTRAK

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukannya praktik kefarmasian oleh apoteker. Pelayanan kefarmasian di apotek yang berkualitas dapat memuaskan masyarakat sebagai pasien, loyalitas pasien, serta dapat meningkatkan kualitas hidup pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan farmasi di Apotek Sindhu Farma Kota Surakarta. Sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif serta rancangan penelitian Cross Sectional. Berdasarkan 5 dimensi Hasil penelitian didapatkan dari dimensi bukti fisik 90% (sangat puas), Keandalan 92% (sangat puas), ketanggapan 92% (sangat puas), jaminan 91% (sangat puas) dan empati 92% (sangat puas). Secara keseluruhan tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Sindhu Farma pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sindhu Farma Kota Surakarta.

**Kata Kunci : Apotek, Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian**

### ABSTRACT

*Abstract Pharmacy is a means of pharmaceutical services where pharmaceutical practices are carried out by pharmacists. Quality pharmaceutical services in pharmacies can satisfy the community as patients, patient loyalty, and can improve the quality of life of patients. The purpose of this study was to determine the Level of Patient Satisfaction with Pharmacy Services at Sindhu Farma Pharmacy Surakarta City. The sample obtained was 100 respondents. This research is a descriptive research with a short approach quantitative and Cross Sectional research design. Based on 5 dimensions The results of the study were obtained from the dimensions of physical evidence 90% (very satisfied), reliability 92% (very satisfied), responsiveness 92% (very satisfied), assurance 91% (very satisfied) and empathy 92% (very satisfied). Overall, the level of satisfaction of pharmaceutical services at Sindhu Farma Pharmacy patients feel very satisfied with pharmaceutical services at Sindhu Farma Pharmacy Surakarta City.*

**Keywords : Pharmacy, Satisfaction, Pharmaceutical Services**

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Salah satu tempat pelayanan kefarmasian adalah apotek. Kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek merupakan salah satu cerminan dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh tempat pelayanan kefarmasian di apotek baik pelayanan obat dengan menggunakan resep maupun obat non resep (Dianita & Latifah, 2017). Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kefarmasian sebab kepuasan pasien menjadi tujuan pelayanan kefarmasian yang berguna untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

Kepuasan adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikan (hasil) terhadap harapan atau ekspektasi. Kepuasan merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu penyedia layanan jasa dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, sementara definisi kepuasan menurut Tse and Wilton dalam (Tjiptono, 2014) adalah kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian (atau kinerja norma lainnya) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pemakaian atau konsumsi produk bersangkutan.

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukannya praktik kefarmasian oleh apoteker. Pelayanan dalam bidang farmasi adalah pelayanan langsung, bertanggung jawab bagi pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi bertujuan mencapai hasil yang baik untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Kemenkes RI, 2016). Kegiatan yang dimaksud yaitu melayani resep, melayani obat bebas, obat bebas terbatas, obat wajib apotek dan perbekalan kesehatan lainnya, juga memberikan pelayanan informasi obat, konseling serta monitoring dan evaluasi penggunaan obat.(Kemenkes RI, 2016)

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, serta melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (patient safety). Kesehatan hal yang penting bagi umat manusia. Hal ini dikarenakan kesehatan merupakan salah satu faktor yang menunjang kualitas hidup manusia salah satu cara untuk meningkatkan kualitas hidup manusia adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Arifiyanti dan Djamaludin, 2017).

Penelitian yang dilakukan oleh Sholiha (2019), bahwa 55% pasien merasa kurang puas dengan pelayanan informasi obat di Apotek Rahmah Medika Farma. Pelayanan informasi obat yang diberikan tidak harus ilmiah yang terpenting penerima mudah mengerti, memahami, dan menerima informasi yang dibutuhkan (Trimurthy, 2008). Kepuasan pasien tergantung pemberian informasi yang mudah dipahami dan harus menjadi perhatian bagi apotek, pemberian informasi obat terkait dengan keterampilan komunikasi dari petugas apotek (Helni, 2015). Penelitian Dahbul, dkk (2020), terkait gambaran pelayanan kefarmasian di apotek wilayah Pekalongan belum sepenuhnya berjalan sempurna dan termasuk dalam kategori cukup dalam analisa guttman bernilai (70,09 %) untuk apotek Kota Pekalongan dan 68,15% apotek Kabupaten Pekalongan.

## METODE

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif serta rancangan penelitian Cross Sectional. Penelitian Cross Sectional merupakan suatu desain penelitian yang mana lebih di tekankan untuk waktu observasi bebas dan terikat cukup satu kali (Notoatmodjo, 2018). Metode penelitian kuantitatif merupakan suatu penelitian yang sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas dari awal sampai pembuatan desain penelitian (Sugiyono, 2015). Penelitian deskriptif merupakan suatu metode yang menggambarkan tentang objek yang di teliti dari data maupun sampel yang telah dikumpul tanpa dilakukan analisis dan kesimpulan secara umum (Sugiyono, 2015). Tujuan digunakannya pendekatan deskriptif yaitu untuk mendeskriptif objek penelitian maupun hasil penelitian (Sugiyono, 2015). Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti (Notoatmodjo, 2012). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pengunjung di Apotek Sindhu Farma Surakarta. Sampel adalah sebagian dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Setiadi, 2013). Sampel penelitian ini digunakan cara atau teknik-teknik tertentu, sehingga sampel tersebut sedapat mungkin mewakili populasinya (Notoatmodjo, 2018).

Variabel penelitian pada penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Sindhu Farma Surakarta. Data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner dikumpulkan dan dianalisis secara deskriptif dengan cara memeriksa dan melihat apakah semua jawaban sudah terisi. Kemudian dilakukan pengkodean pada setiap jawaban dengan memberi skor atau nilai tertentu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan terhadap hasil penelitian dan pengujian yang diperoleh disajikan dalam bentuk uraian teoritik, baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Hasil percobaan sebaiknya ditampilkan dalam berupa grafik atau pun tabel. Untuk grafik dapat mengikuti format untuk diagram dan gambar. Penomoran pada gambar dan tabel dilakukan secara berurut dengan posisi center dan menggunakan huruf tebal

Tabel 1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin <sup>e<sub>rms</sub></sup>

Jenis Kelamin Responden	Frekuensi (n)	Persentase
Laki-laki	44	43,6%
Perempuan	57	56,4%
Total	101	100%

Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 43 orang (43,6%), dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 57 orang (56,4%). Pasien yang datang ke Apotek Sindhu Farma Surakarta saat dilakukan penelitian mayoritas adalah berjenis kelamin perempuan.

Tabel 2. Karakteristik Berdasarkan Usia <sup>e<sub>rms</sub></sup>

Usia Responden	Frekuensi (n)	Persentase
20-25 tahun	26	25,7%
26-30 tahun	53	52,5%
31-45 tahun	9	8,9%
46-60 tahun	13	12,9%
Total	101	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah responden berusia 20-25 tahun sebanyak 26 orang (25,7%), berusia 26-30 tahun sebanyak 53 orang (52,5%), berusia 31-45 tahun sebanyak 9 orang (8,9%), dan berusia 46-60 tahun sebanyak 13 orang (12,9%). Pasien yang datang ke Apotek Sindhu Farma Surakarta saat dilakukan penelitian mayoritas adalah berusia 26-30 tahun.

Tabel 3. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan <sup>e<sub>rms</sub></sup>

Pekerjaan	Frekuensi (n)	Persentase
Ibu Rumah Tangga	19	18,8%
Mahasiswa	25	24,7%
Karyawan/Swasta	39	38,6%
Wirausaha	15	14,8%
Polri	3	2,9%
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>

Tabel 3 menunjukkan bahwa jumlah responden sebagai ibu rumah tangga sebanyak 19 orang (18,8%), bekerja wirausaha sebanyak 15 orang (14,8%), sedangkan sebagai mahasiswa sebanyak 25 orang (24,7%), bekerja sebagai Karyawan/swasta sebanyak 39 orang (38,6%), dan bekerja sebagai POLRI sebanyak 3 orang (2,9%). sebagian besar pasien apotek adalah kelompok pekerja karyawan/swasta.

Tabel 4. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Bukti Nyata <sup>e<sub>rms</sub></sup>

No	Pernyataan	Jumlah Skor	Persentase	kriteria
1.	Papan nama apotek dan lokasi apotek terletak di tempat strategis	464	91%	Sangat puas
2. B	Petugas apotek berpenampilan rapi	470	92%	Sangat Puas
3.	Apotek menyediakan ruang tunggu yang nyaman	465	92%	Sangat puas
<b>Rata-rata</b>		<b>466</b>	<b>91%</b>	<b>Sangat puas</b>

Berdasarkan dimensi bukti fisik pada tabel 4 diatas pasien dikatakan sangat puas dengan jumlah skor 466 dengan persentase 91%.

Tabel 5. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Kehandalan  $e_{rms}$

No	Pernyataan	Jumlah skor	Presentase	Kriteria
1.	Petugas apotek memberikan keterangan tentang obat	472	93%	Sangat puas
2.	Petugas apotek menjelaskan tentang efek samping obat	468	92%	Sangat puas
3.	Petugas apotek memberikan informasi tentang aktivitas yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat dihindari berkaitan dengan penggunaan obat	473	94%	Sangat puas
Rata-rata		471	93%	Sangat puas

Berdasarkan dimensi kehandalan pada tabel 5 dikatakan sangat puas dengan jumlah skor 471 dengan persentase 93%.

Tabel 6. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Ketanggapan  $e_{rms}$

No	Pernyataan	Jumlah skor	Persentase	Kriteria
1.	Petugas apotek menyiapkan obat dengan cepat	464	91%	Sangat puas
2.	Petugas apotek memberikan informasi yang dibutuhkan pasien	465	92%	Sangat puas
3.	Petugas apotek menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien	465	92%	Sangat puas
Rata-rata		464	91%	Sangat puas

Berdasarkan dimensi Ketanggapan pada tabel 6 diatas pasien dikatakan sangat puas dengan jumlah skor 464 dengan persentase 91%.

Tabel 7. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Kehandalan  $e_{rms}$

No	Pernyataan	Jumlah skor	Persentase	Kriteria
1.	Petugas apotek tidak ragu-ragu dalam memberikan informasi obat	468	92%	Sangat puas
2.	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta pasien	466	92%	Sangat puas
3.	Pengetahuan dan keterampilan petugas	468	92%	Sangat puas

Rata-rata	467	92%	Sangat puas
-----------	-----	-----	-------------

erdasarkan dimensi Jaminan pada tabel 4.7 diatas pasien dikatakan sangat puas dengan jumlah skor 467 dengan persentase 92%

Tabel 8. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Empati  $e_{rms}$

No	Pernyataan	Jumlah skor	Persentase	Kriteria
1.	Petugas apotek mengerti keluhan pasien	471	93%	Sangat puas
2.	Petugas apotek tidak membedakan Pasien berdasarkan status sosial	469	92%	Sangat puas
3.	Petugas apotek bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat	471	93%	Sangat puas
Rata-rata		470	92%	Sangat puas

Berdasarkan dimensi empati pada tabel 4.8 diatas pasien dikatakan sangat puas dengan jumlah skor 470 dengan persentase 92%.

Tabel 9. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di Apotek Sindhu Farma

No	Pernyataan	Jumlah skor	Persentase	Kriteria
1.	Bukti nyata	466	91%	Sangat puas
2.	Kehandalan	471	93%	Sangat puas
3.	Ketanggapan	464	91%	Sangat puas
4.	Jaminan	467	92%	Sangat puas
5.	Empati	470	92%	Sangat puas
Rata-rata		467	91,8%	Sangat puas

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil data penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Shindu Farma berdasarkan dimensi kehandalan, tanggapan, jaminan, empati dan bukti nyata di Apotek Shindu Farma selama bulan Desember 2023- Januari 2024 dengan kriteria sangat puas.

## DAFTAR PUSTAKA

Dianita, P. S., & Latifah, E. (2017). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang*. *Jurnal Farmasi Sains Dan Praktis*, 3(2), 19–23.

Kemendes RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun*

2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. In *Revista CENIC. Ciencias Biológicas* (Vol. 152, Issue 3)

Notoatmodjo, S. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan*. PT Rineka Cipta, Jakarta.

Notoatmodjo, S. (2018). *Metode Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta, 3.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta.

Trimurthy, I. (2008). *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Puskesmas Pandanaran Kota Semarang Program Pascasarjana*.