



**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN OBAT DI
APOTEK X DESA PATTIMANG KECAMATAN MALANGKE
KABUPATEN LUWU UTARA TAHUN 2020**

Description Of Patient Satisfaction On Medicine Service In Apotek X Pattimang Village, Malangke District, North Luwu District, 2020

Anugrah Umar

Prodi DIII Farmasi STIKES Bhakti Pertiwi Luwu Raya Palopo
E-mail: anugrahumar87@gmail.com

ABSTRAK

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. Tujuan penelitian untuk mengetahui Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Apotek X Desa Pattimang Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara tahun 2020. Metode penelitian yang digunakan adalah " Survey deskriptif" dengan teknik pengambilan sampel secara purposive dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Dalam penelitian sebanyak 150 responden dengan sampel 60 responden. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa pasien yang membeli obat di Apotek X di Desa Pattimang Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu utara 2020 merasa baik dengan tingkat keandalan responden didapatkan sebesar 2306 (77%), ketanggapan sebesar 470 (78%), jaminan sebesar 992 (83%), Empati sebesar 993 (83%) dan Bukti Fisik sebesar 1240 (83%).

Kata kunci: Apotek, Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian

ABSTRACT

Pharmaceutical services are direct and responsible services to patients relating to pharmaceutical preparations with the aim of achieving definite results to improve the quality of life of patients. The purpose of this study was to determine the description of the level of patient satisfaction with drug services in Pharmacy X, Pattimang Village, Malangke District, North Luwu Regency in 2020. The research method used was "Descriptive Survey" with a purposive sampling technique from a population using a questionnaire as a data collection tool. In the study as many as 150 respondents with a sample of 60 respondents. The results of the study showed that patients who bought drugs at Pharmacy X in Pattimang Village, Malangke Subdistrict, North Luwu Regency 2020 felt good with the respondents' reliability level being 2306 (77%), responsiveness of 470 (78%), guarantee of 992 (83%), Empathy is 993 (83%) and Physical Evidence is 1240 (83%).

Keywords : Pharmacy, patient satisfaction, Pharmaceutical Services

© 2020 Jurnal Kesehatan Luwu Raya

✉ **Correspondence Address:**

LP2M STIKes Bhakti Pertiwi Luwu Raya, Kota Palopo Indonesia

Email: lp2mstikesluwuraya@gmail.com

DOI: -

P-ISSN : 2356-198X

E-ISSN : -

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 (Menkes RI,2016).

Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kersasional penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien. Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan paradigme pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi pada pasien (Bertawati, 2013)

Pelayanan kefarmasian di beberapa daerah di Indonesia berdasarkan hasil penelitian sebelumnya belum terlaksana sebagaimana mestinya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan

Bertawati, *Profil Pelayanan kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotek di Kecamatan Adiwena Kota Tegal*, 2013 dari 7 apotek yang diteliti pada tahun 2012, berdasarkan hasil perolehan skor dan pengkategorian pelaksanaan pelayanan kefarmasian di apotek-apotek

di kecamatan Adiwerna kota Tegal, 4 apotek masuk dalam kategori baik dan 3 apotek masuk dalam kategori sedang. Akan tetapi dari hasil perolehan tingkat kepuasan konsumen terdapat pelayanan kefarmasian, sebagian besar konsumen apotek (48%) menyatakan kurang puas terhadap pelayanan apotek secara umum dan (73,7%) konsumen apotek menyatakan kurang puas terhadap pelayanan apoteker di apotek. Padahal sebenarnya tingkat kepuasan pasien merupakan tolak ukur dari suatu pelayanan kefarmasian di apotek. Ramlah *Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek Diza Farma Kota Palopo*,2014 secara keseluruhan persepsi konsumen terhadap semua dimensi pelayanan Apotek Diza Farma Kota Palopo yaitu

sebanyak 40,28% responden memiliki persepsi sangat baik, 58,35% responden memiliki persepsi baik, 1,37% responden memiliki persepsi buruk.

Kesembuhan pasien sebesar 25% diharapkan diperoleh dari kenyamanan serta baiknya pelayanan apotek, sedangkan 75% diperoleh dari obat yang digunakan pasien (Handayani dkk, 2009).

Mengingat pentingnya pelayanan kefarmasian dalam mewujudkan kesehatan yang bermutu dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien, maka penelitian ini penting untuk dilakukan

BAHAN DAN METODE

penelitian ini menggunakan metode adalah “Survei Deskriptif” yang mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data Penelitian ini dilaksanakan di Apotek X Desa Pattimang Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara pada tanggal 30 Maret sampai dengan 30 April 2020.

HASIL PENELITIAN

Penelitian dilakukan terhadap 60 responden yang datang pada bulan Maret 2020 untuk Menebus obat di apotek X Desa Pattimang kecamatan Malangke kabupaten Luwu Utara selama 30 hari. Diperoleh data mengenai tingkat kepuasan pasien yang meliputi Ketanggapan, Kehandalan, Jaminan, Empati. Dan Bukti Fisik, yang menunjang proses pelayanan obat.

Tabel 4.1

Gambaran Hasil Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Obat Kepada pasien

Dimensi	Jumlah Responden	%		Kriteria	
		SB	B	SB	B
Keandalan	60	77%	23%	46	12
Ketanggapan	60	78%	22%	46	12
Jaminan	60	83%	17%	50	10
Empati	60	83%	17%	50	10
Bukti Fisik	60	83%	17%	50	10
Rata-rata				49	11
Presentase Kriteria		82%		Sangat Baik	

Tabel 4.1 diatas diketahui bahwa tingkat kehandalan dari responden didapatkan sebesar 77% atau 46 responden dari 60 responden yang menjawab baik dan sisanya menjawab kurang baik, ketanggapan sebesar 78% atau 46 responden yang menjawab baik, Jaminan sebesar 83% atau 50 Responden yang menjawab sangat baik baik, Empati sebesar 83% atau 50 Responden yang menjawab sangat baik dan Bukti Fisik sebesar 83% atau 50 Responden yang menjawab sangat baik. Berdasarkan data tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa apotek tersebut mendapat skor sangat baik (82%) dari responden .

PEMBAHASAN

1. Keandalan

Pada dimensi tentang keandalan yang terdiri dari 10 (sepuluh) pertanyaan. Indeks tingkat kepuasan pasien pada dimensi ini sebesar 77% atau 46 dari 60 responden menjawab Sangat Baik, hal ini berarti konsumen merasa Puas. Hal ini sejalan dengan peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek harus menjamin ketersediaan sediaan farmasi dan sumber daya manusia yang memberikan pelayanan kefarmasian dengan baik. Dari penelitian sebelumnya dengan persentase rata-rata sebesar 74,42%. Berdasarkan pengamatan peneliti, kemampuan komunikasi petugas apotek sangat kurang, sehingga dimensi ini memiliki presentase yang rendah. Komunikasi yang baik merupakan faktor penentu kualitas dari suatu pelayanan, sehingga menjadi penentu utama dari kepuasan konsumen atau pasien (rismayanti 2019)

Disisi lain kegagalan komunikasi dalam pelayanan kefarmasian, misalnya edukasi dan informasi obat, sehingga dapat menyebabkan efektifitas terapi tidak tercapai Evaluasi Mutu Pelayanan Di Apotek Komunitas Kota Kendari. (Sunandar dan Putri, 2014).

Banyaknya pasien yang merasa puas dengan dimensi keandalan (realibility) ini karena pelayanan Apotek mencerminkan bahwa petugas Apotek terampil dalam memberikan pelayanan (adelina, 2016).

2. Ketanggapan

Hasil Pada dimensi ketanggapan yang terdiri dari 2 (dua) pertanyaan indeks tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi ini sebesar 78% atau 46 dari 60 responden menjawab Sangat Baik yang artinya konsumen merasa puas, hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, tenaga kefarmasian mampu melakukan komunikasi dengan pasien dalam menyelesaikan masalah. Dari penelitian sebelumnya dengan presentase rata-rata sebesar 75.01%. berdasarkan presentase tersebut pada dimensi ini diasumsikan cukup memuaskan oleh konsumen (Sunandar dan Putri, 2014).

Hal ini terjadi dikarenakan petugas apotek yang tidak cepat tanggap terhadap dalam memberikan jasa cepat tanggap kepada konsumen Evaluasi Mutu Pelayanan Di Apotek Komunitas Kota Kendari. (Sunandar dan Putri, 2014). Melihat tingkat kepuasan pasien pada dimensi ini dapat dikatakan bahwa pasien dapat mempercayai petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan. Walaupun yang tidak puas relative sedikit namun tetap saja penanganan bagi pelayanan yang dirasa belum puas. Pentingnya memberikan informasi yang jelas tentang penyakitnya kepada pasien juga akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kesehatan.

3. Jaminan

Hasil yang diperoleh Pada dimensi Jaminan yang terdiri dari 4 (empat) pertanyaan indeks tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi ini sebesar 83% atau 50 dari 60 responden menjawab Sangat Baik yang artinya Konsumen

merasa Sangat puas, artinya masuk dalam kriteria sangat baik. Ini menunjukkan bahwa dimensi jaminan telah diterapkan dengan sangat baik sehingga menimbulkan tingkat kepercayaan dan keyakinan konsumen yang tinggi terhadap petugas Apotek. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian, tenaga kefarmasian harus memberikan informasi dan edukasi yang baik kepada pasien, sehingga obat yang diberikan sesuai dengan resep dan obat terjamin kualitasnya. Dari penelitian sebelumnya pada dimensi ini menunjukkan presentase yang hampir sama yaitu rata-rata presentase 80.09%. Dimensi ini merupakan persepsi sangat baik (Sunandar dan Putri, 2014). Penting bagi apotek untuk memberikan jaminan yang baik kepada pasien terhadap pelayanan, ketidak hati-hatian petugas Apotek dapat memberikan dampak yang fatal bagi pasien. Dari peran pihak Apotek dengan memberikan obat yang tepat sesuai dengan kebutuhan pasien. Oleh karena itu petugas harus memiliki pengetahuan yang cukup tentang obat-obatan, informasi yang salah akan menjadi pemicu terjadinya *medication error* pada pasien.

4. Empati

Hasil yang diperoleh untuk dimensi Empati yang terdiri dari 4 (empat) pertanyaan. Indeks tingkat kepuasan pasien sebesar 83% atau 50 dari 60 responden yang menjawab Sangat Baik yang artinya konsumen merasa Sangat puas, artinya masuk dalam kriteria Sangat Baik. Hal ini terjadi dikarenakan petugas Apotek dituntut untuk Selalu membantu dan berkomunikasi yang baik dengan pasien agar tidak terjadi kesalahan maupun kekeliruan dalam pelayanan obat. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 51 tahun 2009 tentang Pekerjaan kefarmasian

Bahwa Tenaga Teknis Kefarmasian memberikan perlakuan sama dengan tidak membedakan suku, bangsa, agama, status sosial dan ras. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan presentase rata-rata sebesar 76,29% sehingga persepsi konsumen pada dimensi ini adalah kategori cukup (Sunandar dan Putri, 2014). Kepedulian dari petugas Apotek sangat berpengaruh besar dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini disebabkan antara lain oleh tingginya tingkat kepedulian petugas Apotek yang tanpa memandang status sosial pasien dengan memberikan pelayanan kesehatan dengan semaksimal mungkin (Sunandar dan putri 2014).

5. Bukti Fisik

Pada dimensi Bukti Fisik yang terdiri dari 5 (Lima) pertanyaan. Hasil yang diperoleh pada Indeks tingkat kepuasan pasien pada dimensi ini sebesar 83% atau 50 dari 60 responden yang menjawab Sangat Baik artinya konsumen merasa sangat puas, yang artinya masuk dalam kriteria sangat baik, ini menunjukkan bahwa Apotek telah memberikan pelayanan yang sangat baik, sehingga dari semua aspek seperti kebersihan dan kerapian Apotek, penataan eksterior dan interior, kelengkapan dan kebersihan alat-alat serta kenyamanan pasien saat menunggu obat mendapat penilaian yang tinggi dari konsumen. Hal ini sejalan dengan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek yang dituntut memiliki fasilitas ruang yang memadai dalam hal kualitas agar dapat menunjang fungsi dan proses pelayanan kefarmasian. Salah satu fasilitas penunjang adalah ruang tunggu, ruang tunggu haruslah terlihat rapi baik interior maupun eksterior . Dari hasil penelitian yang diperoleh peneliti sebelumnya bahwa rata-rata presentase sebesar 77,61% sehingga persepsi

konsumen terhadap dimensi ini adalah ruang tunggu, ruang tunggu haruslah terlihat rapi baik interior maupun eksterior. Dari hasil penelitian yang diperoleh peneliti sebelumnya bahwa rata-rata presentase sebesar 77,61% sehingga persepsi konsumen terhadap dimensi ini adalah kategori (Sunandar dan Putri, 2014). akhirnya menipisien. Ketersediaan fasilitas yang menunjang dan sesuai dengan kebutuhan pasien, penampilan petugas yang meyakinkan tidak adanya perbedaan dalam pemberian pelayanan serta lingkungan yang nyaman dan bersih membuat pasien merasa nyaman dalam menerima pelayanan sehingga kebutuhan mereka dapat terpenuhi yang pada akhirnya menimbulkan kepuasan pada pasien.

Ketersediaan fasilitas yang berkualitas dan terpelihara dengan baik maka konsumen/pasien cenderung memilih pelayanan yang baik tersebut dibanding pelayanan yang memiliki sarana atau fasilitas yang lengkap tetapi tidak terpelihara (Dewi dan Arta, 2014)

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diketahui tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik didapatkan penilaian dengan rata-rata persentase 82% yang artinya masuk dalam kategori sangat baik.

SARAN

Untuk tetap menjaga tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Apotek X Desa Pattimang diharapkan Apotek X Desa Pattimang mempertahankan kualitas pelayanan dan aktif dalam mengikuti pelatihan atau mengikuti perkembangan yang dimiliki seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang kefarmasian.

DAFTAR RUJUKAN

- Adelina, 2009, *Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Medan 2008*, Skripsi, Medan Universitas Sumatra Utara.
- Athiana, 2013, *Perumusan Strategi Pemasaran Apotek A Dan Apotek B Berdasarkan Analisis SWOT Di Kecamatan Bumiayu* (Skripsi), Purwokerto, Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Bertawati, 2013. *Profil Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotek di Kecamatan Adiwena Kota Tegal*. Calyptra jurnal ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya.
- Bogadenta, A. 2012 *Manajemen pengelolaan Apotek*. Yogyakarta, D-Medika.
- Depkes RI, 2009. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian. Jakarta.
- Dewi PR, Arta SK. 2014. *Analisis Harapan dan Persepsi Pasien Kerjasama (PKS) Terhadap Mutu Pelayanan Rawat jalan Rumah Sakit Umum Puri Raharja Tahun 2013*, Artikel Penelitian, Vol 11(1), Denpasar.
- Febrian Anondini, 2013, Laporan Praktek Kerja Profesi Apoteker. Jakarta
- Handayani RS, Rahami, Retno G. 2009. *Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Di Apotek Di Tiga Kota Di Indonesia*, Makara Kesehatan, Vol 13(1), Jakarta.
- Ikatan Apoteker Indonesia Kabupaten Purbalingga, 2013, *Data Apotek Purbalingga Per Oktober 2013*. Purbalingga, IAI Kabupaten Purbalingga.
- Kurniati, 2013. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap Pelayanan Di Apotek Instalasi Farmasi RS.A Pemalangan Jawa Tengah*. Universitas Hasanuddin.
- Menkes RI 2014, *Peraturan Menteri Kesehatan RI, NO.35 Tahun 2014*

- Tentang Standar Kefarmasian di Apotek.*
Jakarta.
- Menkes RI, 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan RI. NO. 73 tahun 2016 Tentang Standar Kefarmasian di Apotek.* Jakarta.
- Presiden Republik Indonesia, 2009 Peraturan Pemerintah No.51 tahun 2009 Tentang *Pekerjaan Kefarmasian.* Jakarta : Salemba Medika.
- Ramlah, 2014. *Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek Diza Farma Kota Palopo.* STIKes Bhakti Pertiwi Luwu Raya, Palopo.
- Republik Indonesia, 2016. Peraturan Menteri kesehatan RI.NO.72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Jakarta.
- Rismayanti, 2019, *Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek Dafa Difa Farma Kota Palopo.* STIKes Bhakti Pertiwi Luwu Raya, Palopo.
- Setiawan, D., Hasanmihardja Dan Mahatir, 2010, *Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Konsumen Apotek Di Kabupaten Tegal* (Jurnal Farmasi Indonesia)
- Sugiyono, 2014 Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.
- Sunandar ihsan, Putri Rezky; Nur illiyyin Akib, 2014. *Evaluasi Mutu Pelayanan Di Apotek Komunitas Kota Kendari Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian Tahun 2014*, Jurnal Farmasi dan Ilmu Kefarmasian Indonesia, Vol (2), Universitas Halu Oleo, Kendari.
- Utami, 2013, *Pengaruh Keberadaan Apoteker Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Informasi Obat Di Puskesmas Kabupaten Banjarnegara, (skripsi),* Purwokerto Universitas Muhammadiyah Purwokerto
- Yuniar, Yuyun, 2016. *Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek,* Jurnal Kefarmasian. Jakarta