

JURNAL CITRA RANAH MEDIKA CRM

Available Online <http://ejournal.stikes-ranahminang.ac.id>

ANALISA KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KAFARMASIAN DI APOTEK X2 PADANG PERIODE SEPTEMBER 2022

Selvi Merwanta¹, Netti Kemala Sari², Yuli Febriyanti³
^{1,2,3}Program Studi DIII Farmasi, STIKes Ranah Minang

¹Selvimerwanta5139@gmail.com, ²nettikemala.s@gmail.com, ³yulifbryanti@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan pada dasarnya dapat dikatakan sebagai suatu tindakan dan perlakuan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang terjadi kebutuhan dan keinginannya. Tingkat kepuasan pasien atau pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterimanya. Penelitian ini merupakan penelitian bersifat deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilakukan dengan cara menentukan bagaimana tingkat pelayanan kefarmasian oleh petugas apotek melalui pengisian kuesioner oleh 92 pasien yang datang ke apotik X2 Padang bulan September. Berdasarkan hasil penelitian persentase Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Ketanggapan adalah 90,7% Kategori Sangat Puas, Tingkat kepuasan pasien terhadap kehandalan adalah 73,9% Kategori Puas, Tingkat kepuasan pasien terhadap jaminan adalah 78,9% Kategori Sangat Puas, Tingkat kepuasan pasien Empati adalah 76,9% Kategori Sangat Puas, Tingkat kepuasan pasien Bukti Nyata adalah 74,4% Kategori Puas. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian secara keseluruhan adalah 78,957% Kategori Sangat Puas.

Kata kunci : Pelayanan Kefarmasian; Kepuasan Pasien; Persentase Pasien.

ABSTRAK

Service can basically be said to be an action and treatment or serve other people to their needs and desires. Service satisfaction can be measured by comparing the patient's expectations of the desired quality of service with the reality they receive. This research is quantitative descriptive research. This research was carried out by determining the level of pharmaceutical service provided by pharmacy staff by filling out questionnaires 92 patients who came to the X2 Padang pharmacy in September. Based on the research results, the percentage of patient satisfaction with Responsiveness is 90,7%, Very Satisfied Category, patient satisfaction with Reliability is 73,9%, Satisfied Category, patient satisfaction with Guarantee is 78,9%, Very Satisfied Category, Empathic patient satisfaction is 76,9% Very Satisfied Category, real evidence patient satisfaction level is 74,4% Satisfied Category. The overall level of patient satisfaction with pharmaceutical service is 78,957%.

Keywords : Pharmaceutical Services; Patient Satisfaction; Percentage Of Patients

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya yaitu dari obat kepada pasien yang mengacu pada pelayanan kefarmasian (*pharmatical care*). Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan komperhensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Sebagai konsekuensi perubahan orientasi tersebut, apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan agar dapat melakukan interaksi langsung dengan pasien. Apoteker juga harus memahami dan menyadari kemungkinan terjadi kesalahan pengobatan (*medication error*) dalam proses pelayanan dan mengidentifikasi, mencegah, serta mengatasi masalah yang berkaitan dengan penggunaan obat (*drug related problems*). Oleh sebab itu apoteker dalam menjalankan praktiknya dengan tenaga kesehatan lainnya dalam menetapkan terapi untuk mendukung penggunaan obat yang rasional (Kemenkes RI No 73 Tahun 2016).

Apoteker dalam menjalankan tugasnya harus berpedoman pada standar pelayanan kefarmasian di apotek, menurut peraturan menteri kesehatan RI No 73 tahun

2016 pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu hidup pasien standar pelayanan kefarmasian di apotek meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinik dalam hal ini meliputi perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pengendalian, pencatatan dan pelaporan.

Apotek adalah sarana atau tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh farmasi yang meliputi pengadaan, penyimpanan, serta penyerahan obat oleh apoteker kepada pasien serta memberikan penjelasan tentang cara penggunaan obat atau bisa disebut pemberian informasi obat (Kemenkes RI No 73 tahun 2016).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Hasil nya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi (Kotler,1997)

Berdasarkan uraian di atas peneliti berkeinginan melakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien

dalam pelayanan informasi obat oleh farmasi di Apotek X2 Padang. pelayanan informasi obat oleh farmasi di Apotek X2 Padang.

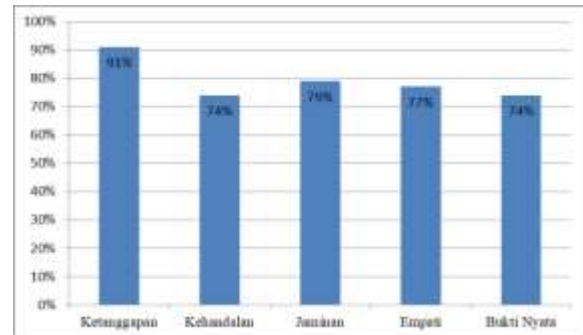
METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan cara penyebaran kuisioner kepada pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek X2 Padang sehingga diperoleh data yang menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek X2 Padang. Sampel dalam penelitian ini Semua pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian obat di Apotek X2 Padang pada bulan September 2022 untuk penarikan sampel pasien menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan cara metode survey langsung ke Apotek X2 Padang menggunakan teknik pembagian kuisioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah saya lakukan didapatkan bahwa Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek X2 Padang Berdasarkan Gambar 12 persentase responden dapat dilihat bahwa pada dimensi Ketanggapan dengan persentase 91%, di

mensi Kehandalan 74%, di dimensi Jaminan 79%, di dimensi Empati 77%, dan di dimensi Bukti Nyata 74%.



Gambar 1. Persentase TingkatKepuasan Pasien Terhadap PelayananKefarmasian Berdasarkan Dimensi

Pada dimensi pertama yaitu ketanggapan yang bertujuan untuk mengetahui kemampuan petugas farmasi melakukan pelayanan kefarmasian sesuai waktu secara cepat, tepat berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan rata-rata 90,7% kepuasan responden pada dimensi kehandalan kategori tinggi (Nasko K, 2007).

Dimensi kedua yaitu kehandalan yang bertujuan untuk mengetahui petugas farmasi tanggap terhadap masalah pasien dan memberikan informasi kepada pasien tentang obat berdasarkan tabel rata-rata persen kepuasan responden pada dimensi kehandalan adalah 73,9% kategori sedang. Pada pertanyaan tidak ada kesalahan dalam memberikan obat untuk lebih ditingkatkan lagi karena pada dimensi kehandalan

mendapatkan nilai rendah yaitu 71%. Pertanyaan obat tersedia dengan lengkap untuk ditingkatkan lagi karena pada dimensi kehandalan mendapatkan nilai 70% agar lebih di perhatian lagi stok obatnya. Pada pertanyaan obat yang dijual dengan harga yang wajar untuk lebih ditingkatkan lagi karena pada dimensi kehandalan mendapatkan nilai paling terendah yaitu 68% supaya lebih di perhatian lagi agar pelanggan sangat puas membeli obat di apotek. Pada pertanyaan penjelasan informasi obat yang diberikan petugas apotek pada di mensi kehandalan ini mendapatkan nilai 74% supaya lebih di tingkatkan lagi pelayanan di apotek (Nasko K, 2007).

Dimensi ketiga adalah dimensi jaminan dimana pada dimensi ini bertujuan untuk mengetahui kemampuan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan informasi obat dan memberikan keamanan bahwa obat yang diserahkan telah sesuai. Dari diketahui rata-rata 78,9% kepuasan responden pada dimensi jaminan adalah dengan kategori sangat puas. Pada pertanyaan ada solusi jika obat tersedia atau kosong lebih di perhatian lagi agar pelanggan sangat puas berbelanja di apotek pada dimensi jaminan mendapatkan nilai 75%. Pada pertanyaan obat yang diberikan

sesuai dengan yang diminta pada dimensi ini mendapatkan nilai 74% agar lebih ditingkatkan (Nasko K, 2007).

Dimensi keempat adalah dimensi empati dengan hasil penelitian pada tabel diperoleh rata-rata kepuasan responden pada dimensi empati adalah 76,9%. Pada pertanyaan pasien merasa selama menunggu obat pada dimensi ini mendapatkan nilai 71% agar lebih di tingkatkan lagi kenyamanan di apotek. Pada pertanyaan pasien merasa puas dalam pelayanan di apotek agar lebih ditingkatkan lagi pada dimensi empati mendapatkan nilai 74% (Nasko K, 2007).

Dimensi kelima adalah bukti fisik dimensi ini bertujuan untuk mengetahui kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu dari hasil penelitian pada tabel, diketahui rata-rata 74,4% kepuasan responden pada dimensi ini memperoleh kepuasan yang sedang. Nilai paling tinggi yang di peroleh pada poin pertama yaitu petugas farmasi berpakaian bersih dan rapi. Pada pertanyaan tersedia tempat parkir dan ruang tunggu yang memadai, nyaman dan bersih pada ruang tunggu supaya disediakan tempat duduk agar pelanggan bisa menunggu dengan nyaman saat pengambilan obat pada dimensi ini mendapat kan nilai 72% . Pada pertanyaan

ketersediaan tempat pembuangan sampah mendapatkan nilai paling terendah dari semua pertanyaan agar disediakan tempat sampah di depan apotek. Secara keseluruhan berdasarkan tabel diperoleh rata-rata 74% kepuasan responden hal ini menunjukkan bahwa pasien di Apotek X2 Padang, secara keseluruhan sangat puas dengan pelayanan kefarmasian (Nasko K, 2007).

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dalam tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek X2 Padang dengan menggunakan 5 dimensi diperoleh kesimpulan bahwa : Dimensi ketanggapan adalah kategori tinggi (90,7%) Sangat Puas, Dimensi kehandalan adalah kategori sedang (73,9%) Puas, Dimensi jaminan adalah kategori tinggi (78,9%) Sangat Puas, Dimensi empati adalah kategori tinggi (76,9%) Sangat Puas, Dimensi bukti fisik adalah kategori sedang (74,4%) Puas.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penelitian ini dapat dilaksanakan atas dukungan dari Prodi D3 Farmasi STIKes Ranah Minang Padang.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahem N. 2017, *Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep dokter di apotek Nur Farma Malang*. Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi, Malang.
- DEPKES Undang-Undang No 14. 2001. *tentang obat paten*, Jakarta, Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- KEMENKES RI. 2016 . Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 73.2016. *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. Jakarta. Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler P. 2002. *Manajemen Pemasaran Jilid I*, edisi Milenium, Jakarta Prehall. Jakarta.
- Kotler Philips. 1994. *Marketing Management Concept*, New Jerse. Prentice Hall Inc.
- Kotler Philips. 1997. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*, Jilid 2 Edisi Kedelapan, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Nasto K. 2007. *Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada apotek Optima Yogyakarta*. Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi.
- Permenkes. 2017. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 9 Tahun 2017 tentang Apotek*, Departemen Kesahatan, Jakarta.
- Purwanti, A; Harianto; dan Supar 28

2004. *Gambaran Pelaksanaan Standar Pelayanan Farmasi di Apotek DKI Jakarta Tahun 2013*. Jurnal Majalah Ilmu Kefarmasian . Volume 1, No. 2.
- Puspita E dkk. 2017. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang*. Jurnal Farmasi Sains dan Praktis, Vol III, No 2.
- Supranto. 2007. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Menaikan Pangsa Pasar*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta
- Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R& DCV*. Alfabeta Bandung.
- Triwibowo A, dkk. 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Ary Farma Karanganyar*
- Umar H. 2003. *Pengukuran Kepuasan Perilaku Konsumen*. Ghalia, Jakarta