

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI APOTEK UAD MU V METRO LAMPUNG****Fadila Anggraini<sup>1</sup>, Khotimatul Khusna<sup>2</sup>, Risma Sakti Pambudi<sup>3</sup>**Program Studi Farmasi Universitas Sahid Surakarta<sup>123</sup>e-mail: [anggrainifadilla8@gmail.com](mailto:anggrainifadilla8@gmail.com), [khotimatul.usahid@gmail.com](mailto:khotimatul.usahid@gmail.com),  
[rismasaktip@gmail.com](mailto:rismasaktip@gmail.com)**Abstrack**

*One of the places for health services in Indonesia is a pharmacy. Pharmacy is a means of doing pharmaceutical work to carry out health services. Satisfaction with a person's feelings of pleasure or disappointment arises after comparing perceptions or impressions of the performance or results of a product and their expectations. This study aims to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services based on the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy and concrete evidence at UAD MU V Metro Lampung Pharmacy. This research method uses a non-experimental research design, with a descriptive design. The technique used in this research is purposive sampling. The data analysis technique uses a questionnaire which is tested for validity and reliability. Analysis of patient satisfaction level scores in this study used the Likert scale answer format. The sample of respondents who met the inclusion criteria of this study were 96 respondents. The results showed that the satisfaction level of the empathy dimension was 84%, tangible evidence was 89%, reliability was 68%, assurance was 65% and responsiveness was 58%. The conclusion of the research is that the average patient satisfaction level is 72% in the category of satisfaction with pharmaceutical services provided to patients.*

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

Salah satu tempat pelayanan kesehatan di Indonesia adalah apotek. Apotek merupakan sarana melakukan pekerjaan kefarmasian untuk melaksanakan pelayanan kesehatan. Kepuasan perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya Tingkat kepuasan menjadi permasalahan bagi setiap pasien karena pada dasarnya hasilnya sangat bervariasi tergantung kepada masing-masing persepsi individu terhadap pelayanan kefarmasian di apotek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti nyata di Apotek UAD MU V Metro Lampung. Metode Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian non eksperimental, dengan rancangan deskriptif. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan kuesioner yang dilakukan uji validitas dan realibilitas. Analisis skor tingkat kepuasan pasien pada penelitian ini menggunakan format jawaban skala likert. Sampel responden yang memenuhi kriteria inklusi penelitian ini sebanyak 96 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dimensi empati 84%, bukti nyata 89%, kehandalan 68%, jaminan 65% dan

ketanggapan 58%. Kesimpulan penelitian tingkat kepuasan pasien nilai rata-rata 72% dengan kategori puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien.

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

### **Pendahuluan**

Pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang penting bagi masyarakat. Tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapatkan perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan kepada masyarakat bertujuan membentuk masyarakat yang sehat maka diperlukan upaya-upaya kesehatan yang menyeluruh dan terpadu untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan tersebut. Salah satu tempat pelayanan kesehatan di Indonesia adalah apotek (Kemenkes RI, 2019).

Kepuasan konsumen sangat bergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi (Priyoto, 2017).

Pelayanan dan kepuasan merupakan hal yang tidak bisa dipisahkan karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengkoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat dari pelayanan itu sendiri. Persepsi konsumen untuk mengetahui mutu pelayanan kefarmasian dapat diukur berdasarkan dimensi yaitu: *Reliability* (keandalan) *Responsiveness* (ketanggapan) *Assurance* (jaminan) *Empaty* (empati) dan *Tangibles* (bukti langsung). (Herlinda, 2013).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Narulita R (2021) tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan utama kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen termasuk dalam kategori tidak puas, didukung dari dimensi *responsiveness* 44,6%, *reliability* 42,7%, *assurance* 44,0%, *empaty* 45,1%, dan *tangible* 44,5%, menunjukkan bahwa responden tidak puas terhadap mutu pelayanan apotek untuk kelima dimensi, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty* dan *tangible*.

Apotek UAD MU V Metro Lampung memiliki letak yang strategis yakni berada di pinggir jalan raya dan dekat dengan perkampungan yang padat penduduk. Lokasi yang padat dengan penduduk, maka banyak pasien yang datang ke Apotek UAD MU V Metro Lampung. Selanjutnya, ada permasalahan terhadap

indikator pada apotek, menurut survey yang sudah dilakukan bahwa pihak apotek belum memperhatikan sarana tempat parkir yang memadai dan nyaman bagi pasien, pegawai seringkali lupa untuk memberikan keterangan tentang makanan atau minuman yang dihindari selama konsumsi obat dan memberikan informasi aktivitas yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat, kurang cepat saat melayani pasien dan pegawai kurang memberikan pelayanan secara memuaskan kepada para konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti nyata di Apotek UAD MU V Metro Lampung.

### Metode

Jenis penelitian ini non eksperimen, dengan rancangan deskriptif terhadap pasien di Apotek dengan pengambilan sampel berdasarkan teknik *purposive sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah sebagian pasien yang mendapat pelayanan kefarmasian di Apotek. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dengan cara memberikan penilaian sendiri terhadap sampel di antara populasi yang dipilih. Penilaian itu diambil tentunya apabila memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Pasien yang berkunjung di Apotek menebus resep dengan atau tanpa resep, bisa berkomunikasi, menulis dan membaca, pasien dengan umur 18-50 tahun dan pasien bersedia mengisi kuesioner. Pengambilan data dilakukan dengan cara menyebar kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas oleh peneliti ke responden yang terdiri dari 15 pertanyaan.

Data yang diambil yaitu data responden yang meliputi identitas (usia, jenis kelamin dan pekerjaan). Variabel penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian terhadap kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti nyata. Analisis data dibuat dalam bentuk tabulasi dan dianalisis menggunakan rumus persentase. Analisis skor tingkat kepuasan pasien pada penelitian ini menggunakan format jawaban skala likert yang memungkinkan pasien menjawab dalam berbagai tigtkatan dimana setiap jawaban diberi bobot nilai dengan ketentuan skor 1 bila jawaban tidak puas, skor 2 bila jawaban kurang puas, skor 3 bila jawaban cukup puas, skor 4 bila jawaban puas dan skor 5 bila jawaban sangat puas. Data yang diperoleh dibagi dalam 5 kategori yaitu Tidak puas 0%-20%, Kurang puas 21%-40%, Cukup puas 41%-60%, Puas 61%-80% dan Sangat Puas 81%-100% (Norvayatin dkk, 2018).

### Hasil

Karakteristik Responden Karakteristik responden merupakan gambaran kunjungan pasien di Apotek UAD MU V Metro Lampung yang di golongkan berdasarkan usia, jenis kelamin dan pekerjaan.

Tabel 1 Hasil Responden berdasarkan Karakteristik

Usia

18-25	19	19%
26-35	28	29 %
36-45	29	30 %
46-50	20	20 %
Total	96	100 %
<b>Jenis Kelamin</b>		
Pria	44	45%
Wanita	52	54%
Total	96	100%
<b>Pekerjaan</b>		
Wiraswasta	17	17%
Ibu Rumah Tangga	29	30%
Mahasiswa	11	11%
PNS	6	6%
Perawat	2	2%
Guru	23	23%
Petani	8	8%
Total	96	100%

### Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien

Secara keseluruhan dari hasil penelitian dapat dikatakan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan kefarmasian yang ada di Apotek UAD MU V Metro Lampung. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dilakukan pengukuran berdasarkan 5 dimensi yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti nyata. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.2 Gambaran Tingkat Kepuasan

No	Pernyataan	Jumlah Skor	Persentase	Kriteria
1.	Kehandalan	331	68%	Puas
2.	Ketanggapan	283	58%	Cukup Puas
3.	Jaminan	319	65%	Puas
4	Empati	405	84%	Sangat Puas
5	Bukti Nyata	430	89%	Sangat Puas
Rata-rata		353	72%	Puas

### Pembahasan

#### Karakteristik Responden

Berdasarkan usia hasil penelitian diperoleh responden dengan usia 36-45 tahun yang paling banyak berkunjung ke Apotek UAD MU V Metro Lampung yaitu sebanyak 29 orang dengan persentase 30%. Hal ini dikarenakan pasien dengan usia 36-45 tahun termasuk golongan usia produktif yang berpotensi mendapatkan resiko

penyakit dari pekerjaan dan daya tahan tubuh. Pertambahan usia diikuti oleh perkembangan fisik, psikologis dan intelektual. Kematangan dalam faktor-faktor tersebut menjadikan seseorang memiliki kemampuan lebih baik dalam menilai sesuatu (Sibarani, 2019). Selain itu menurut Potter dan Perry (2005) menyatakan bahwa usia mencapai dewasa muda (17 tahun) adalah periode untuk mencapai kestabilan dalam menyikapi suatu masalah. Salah satu kriteria inklusi pada penelitian ini yaitu pasien berumur lebih dari 17 tahun, dimana usia tersebut merupakan usia produktif. Usia produktif seseorang cenderung mengupayakan untuk menjaga kondisi kesehatannya ketika beraktifitas padat. Selain itu usia produktif akan mempermudah seorang apoteker dalam memberikan informasi obat yang diperoleh, sehingga berpengaruh terhadap tingkat daya tangkap informasi yang diberikan (Anisah dkk, 2010).

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang ditunjukkan pada bahwa sebagian besar responden yang berkunjung ke Apotek UAD MU V Metro Lampung adalah yang berjenis kelamin wanita. Jumlah jenis kelamin wanita yaitu 52 orang dengan nilai persentase 54% sedangkan responden laki-laki sebanyak 44 orang dengan nilai persentase 45%. Umumnya perempuan lebih rentan terhadap penyakit dan lebih cepat menginginkan untuk mendapatkan bantuan kesehatan jika mengalami masalah kesehatan dibandingkan dengan laki-laki (Rahmayanti, 2020).

Berdasarkan pekerjaan hasil yang diperoleh responden ibu rumah tangga lebih banyak berkunjung ke Apotek UAD MU V Metro Lampung yaitu sebanyak 29 orang dengan persentase 30%, wiraswasta 17 orang dengan persentase 17%, mahasiswa berjumlah 11 orang dengan persentase 11%, PNS berjumlah 6 orang dengan persentase 6%, perawat berjumlah 2 orang dengan persentase 2%, guru berjumlah 23 orang dengan persentase 23%, dan petani berjumlah 8 orang dengan hasil persentase 8%. Menurut Sulistya, dkk (2017) pendidikan akan menentukan jenis pekerjaannya. Pekerjaan seseorang dapat memengaruhi tingkat aktivitas fisiknya, sedangkan tingkat aktivitas fisik seseorang akan mempengaruhi kesehatannya (Zainuddin dkk, 2015). Menurut penelitian yang dilakukan Salfariani (2019) menyimpulkan bahwa pekerjaan merupakan salah satu alasan yang mendasari kecenderungan persepsi pasien, sedangkan menurut Yustari (2020) menjadi ibu rumah tangga bukan hanya beban kerja yang ketat tetapi juga kebutuhan konstan untuk mengurus rumah tangga dan keluarga setiap harinya sehingga tanpa ikatan waktu dapat menggunakan fasilitas kesehatan.

### **Gambaran Tingkat Kepuasan**

Gambaran tingkat kepuasan pasien yang ditunjukkan pada tabel 2 menunjukkan bahwa dimensi empati dan dimensi bukti nyata menempati dimensi dengan nilai tingkat kepuasan tertinggi yaitu 84% tabel, dimensi bukti nyata dengan nilai kepuasan sebesar 89% selanjutnya yaitu dimensi kehandalan dengan nilai kepuasan 68%, dimensi jaminan dengan nilai kepuasan 65%, dan nilai kepuasan

terendah terletak pada dimensi ketanggapan sebesar 58%. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi diperoleh nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek UAD MU V Metro Lampung dengan rata-rata sebesar 72%. Berdasarkan skala likert nilai tersebut menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek UAD MU V Metro Lampung. Menurut Putri (2017) apabila salah satu dimensi memiliki tingkat kepuasan yang rendah maka segera diketahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya perbaikan secara terus-menerus untuk meningkatkan kepuasan pasien terutama hal-hal yang dianggap penting oleh pasien. Dimensi yang telah memberikan kepuasan yang baik terhadap pasien, dapat diketahui bagaimana jalannya proses pelayanan sehingga dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan oleh petugas farmasi di Apotek.

Penelitian yang dilakukan oleh Penelitian ini sama halnya dengan penelitian yang dilakukan Ruswanti (2020) yang berjudul "Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Bhakti Farma Wonogiri" menyebutkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap 5 dimensi yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti nyata menunjukkan nilai rata-rata persentase 76,53% masuk dalam kategori puas. Berdasarkan 5 dimensi yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti nyata menunjukkan nilai persentase 72% dengan kategori puas dikatakan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek UAD MU V Metro Lampung. Kecepatan pelayanan berkaitan dengan waktu, sehingga semakin cepat pasien dapat dilayani maka semakin cepat pasien dapat mengkonsumsi obat yang diberikan. Penelitian yang dilakukan oleh Jayanti (2015), mengatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pasien, dengan terciptanya kepuasan pada pasien, maka dapat memberikan manfaat yakni hubungan perusahaan dengan pelanggan (pasien) menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan (pasien), membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut, dan laba yang diperoleh meningkat (Tjiptono, 2003) dan kesetiaan pelanggan (pasien) yang tinggi.

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi kehandalan 68%, ketanggapan 59%, jaminan 65%, empati 84% dan bukti nyata 89%, sehingga secara keseluruhan kepuasan pasien di Apotek UAD MU V Metro Lampung yaitu 72% dengan kriteria puas.

### **Daftar Pustaka**

Anisah, Z., Moeslich, H., dan Didik, S, 2010, Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Konsumen Apotek di Wilayah Purwokerto. *Jurnal Farmasi Indonesia*. Volume 7, No. 1.

Narulita, R., Subchan, B., & Santoso, A. (n.d.), 2021 Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma 36 Ijen Patient Satisfaction On Pharmaceutical Services At The Apotek Kimia Farma 36 Ijen.

Novaryatiin, S, Ardhany, S. D, dan Aliyah, S, 2018, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit, ISSN:2621-4814, Vol. 1, Issue. 1, Page. 22-26.

Herlinda, 2013, Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP DR. Wahidin Sudirohusodo, Skripsi. Makkassar :Universitas Hasanuddin.

Jayanti, I. P, 2015, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma Atmo Palembang. [skripsi]. Palembang: Universitas Muhammadiyah Palembang.

Kemenkes RI. 2019, Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. Kemenkes RI.

Potter, P.A, Perry, A.G.Buku Ajar Fundamental Keperawatan : Konsep, Proses, Dan Praktik.Edisi 4.Volume 1.Alih Bahasa : Yasmin Asih, dkk. Jakarta : EGC.2005

Priyoto, 2017, Teori Sikap dan Perilaku dalam Kesehatan. Yogyakarta : Nuha Medika

Putri, D.R, 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan, Kepercayaan & Loyalitas Konsumen Apotek. Indonesian journal for health. Vol.1. No.1.

Ruswanti N, 2020, Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Bhakti Farma Wonogiri, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional, Surakarta

Sibarani H,2019, Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan, Medan

Sulistya, Y. A., Pramestutie H. R., dan Sidharta, B, 2017, Profil Kualitas Pelayanan Resep oleh Apoteker di Beberapa Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang. Pharmaceutical Journal Indonesia. Volume 3, No. 1.

Tjiptono, F., 2003, Total Quality Service. Yogyakarta: Andi Offset.

Yustari, Agatha, Jayanti Dian, dan Eka Sari. "Ibu bekerja dan ibu rumah tangga (Studi pada Ibu PKK Desa Kaligung , Kecamatan Blimbingsari , Kabupaten Banyuwangi )," 2016, 1-6.

Zainuddin, M., Utomo, W., dan Herlina, 2015, Hubungan Stres dengan Kuslitas Hidup Penderita Diabetes Mellitus tipe 2. Jurnal JOM. Volume 2, No. 1.