

## GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK MELIA BANJARMASIN

Hilmalia<sup>1\*</sup>, Raudatul Patimah<sup>2</sup>, Hendera<sup>3</sup>

Program Studi DIII Farmasi, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin<sup>1</sup>

Program Studi Profesi Apoteker, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin<sup>1</sup>

Program Studi Profesi Apoteker, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin<sup>1</sup>

Email<sup>1</sup>: [Hilmalia@umbjm.ac.id](mailto:Hilmalia@umbjm.ac.id)

Email<sup>2</sup>: [raudatul.patimah@umbjm.ac.id](mailto:raudatul.patimah@umbjm.ac.id)

Email<sup>3</sup>: [hendera@umbjm.ac.id](mailto:hendera@umbjm.ac.id)

### ABSTRAK

Kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh apotek. Jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang disuguhkan oleh apotek tersebut juga baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Melia Banjarmasin yang meliputi ketanggapan, kehandalan, jaminan, keramahan dan bukti nyata. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Hasil penelitian terhadap 100 responden mengenai tingkat kepuasan pasien di Apotek Melia Banjarmasin menunjukkan bahwa kategori tingkat kepuasan dari yang terbesar secara berurutan yaitu pada dimensi keramahan kategori sangat puas (3,38), jaminan kategori sangat puas (3,31), ketanggapan kategori puas (3,25), kehandalan kategori puas (3,16), dan bukti nyata kategori puas (3,15). Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Melia Banjarmasin berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan adalah puas dengan nilai 3,25.

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

### ABSTRACT

*Patient satisfaction can be regarded as a benchmark to determine the quality of services provided by the pharmacy. If the resulting patient satisfaction is good, it means that the service provided by the pharmacy is also good. This study aims to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Melia Banjarmasin Pharmacy which includes responsiveness, reliability, assurance, empathy and tangible. The research is a type of descriptive research with a quantitative approach. The sampling technique uses non-probability sampling with the accidental sampling method. The results of a study of 100 respondents regarding the level of patient satisfaction at the Melia harmacy Banjarmasin*

*showed that the category of satisfaction level from the largest was sequentially on the empathy dimension very satisfied category (3,38), assurance very satisfied category (3,31), responsiveness satisfied category (3,25), reliability satisfied category (3,16), and tangible satisfied category (3,15). Based on these data, it can be concluded that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Melia Pharmacy Banjarmasin based on the five dimensions of service quality is satisfied with a value of 3,25..*

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

## PENDAHULUAN

Pendahuluan Menurut (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia [Permenkes], 2016) 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. Berdasarkan kewenangan pada peraturan perundang-undangan, pelayanan kefarmasian telah mengalami perubahan yang semula hanya berfokus kepada pengelolaan obat (*drug oriented*) berkembang menjadi pelayanan komprehensif meliputi pelayanan obat dan pelayanan far-masi klinik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien.

Salah satu tempat pelayanan kefarmasian di Indonesia adalah apotek yang merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. Pelayanan kefarmasian yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien, serta penyelenggara-raannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Novaryatiin, *et al.*, 2018).

Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh apotek. Jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang disuguhkan oleh apotek tersebut juga baik. Namun jika kepuasan pasien yang dihasilkan tidak baik, berarti perlu dilakukan evaluasi tentang pelayanan apotek (Novaryatiin, *et al.*, 2018).

Keberhasilan dalam melakukan standar pelayanan kefarmasian dapat dilihat dengan melakukan survei kepuasan kepada pasien. Pengukuran kepuasan pasien dilakukan untuk mengetahui nilai harapan dan kenyataan jasa yang diterima pasien dengan menggunakan model SERVQUAL (*Service Quality*). Pengukuran kepuasan pasien dilakukan terhadap lima dimensi jasa yaitu Ketanggapan (*responsiveness*), Keandalan (*reliability*), Jaminan (*assurance*), Keramahan (*empathy*), dan Bukti Nyata (*tangible*) (Yanti, 2019).

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti ingin melakukan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di

Apotek Melia Banjarmasin.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kuantitatif. Teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling* yaitu *accidental sampling*. Penelitian dilakukan pada bulan April 2023 yang bertempat di Apotek Melia Banjarmasin.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Data hasil karakteristik responden di Apotek Melia Banjarmasin berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1. Karakteristik Responden di Apotek Melia Banjarmasin Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	(%)
1.	Laki-laki	35	35%
2.	Perempuan	65	65%
Total		100	100%

Pasien yang berkunjung di Apotek Melia Banjarmasin didominasi oleh pasien Perempuan dengan jumlah 65 orang (65%) dibandingkan laki-laki dikarenakan perempuan lebih mempedulikan kesehatan baik untuk dirinya maupun keluarganya (Suherman & Dina, 2018).

**Tabel 2. Karakteristik Responden di Apotek Melia Banjarmasin Berdasarkan Umur**

No	Umur	Frekuensi	(%)
1.	17-25	35	35%
2.	26-35	23	23%
3.	36-45	23	23%
4.	46-55	11	11%
5.	56-65	7	7%
6.	>65	1	1%
Total		100	100%

Berdasarkan tabel diatas pasien yang berkunjung ke Apotek Melia Banjarmasin didominasi oleh pasien dengan umur 17-25 tahun sebanyak 35%. Menurut Ferdiansyah (2021) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa pasien dengan usia 20-29 tahun termasuk kedalam golongan usia produktif yang

berpotensi mendapatkan resiko penyakit. Pada usia produktif pasien akan lebih banyak bertanya dan akan lebih kritis apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai yang diharapkan (Pratiwi & Pertiwi, 2018). Sehingga data-data tersebut sesuai dengan penelitian ini yang ada pada tabel 2 bahwa kelompok umur 17-25 tahun merupakan pasien terbanyak yaitu sebesar 35%.

**Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan	Frekuensi	(%)
1.	SD	7	7%
2.	SMP	13	13%
3.	SMA	54	54%
4.	D3	5	5%
5.	S1	21	21%
Total		100	100%

Berdasarkan tabel pasien yang berkunjung ke Apotek Melia Banjarmasin didominasi oleh pasien dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 54%, kemudian pasien dengan pendidikan terakhir S1 sebanyak 21%, pasien dengan pendidikan terakhir SMP sebanyak 13%, pasien dengan pendidikan terakhir SD sebanyak 7% dan pasien dengan pendidikan terakhir paling sedikit adalah dari D3 sebanyak 5%.

**Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Frekuensi	(%)
1.	Pelajar/ Mahasiswa	21	21%
2.	Pegawai Negeri	5	5%
3.	Pegawai Swasta	30	30%
4.	Wiraswasta	12	12%
5.	Lain-lain	32	32%
Total		100	100%

Pasien yang berkunjung ke Apotek Melia Banjarmasin didominasi oleh pasien lain-lain sebanyak 32%, dimana pada lain-lain ini adalah pekerjaan sebagai ibu rumah tangga karena ibu rumah tangga cenderung memiliki waktu lebih banyak untuk mengunjungi apotek dengan alasan membeli obat atau menemani keluarganya untuk membeli obat.

**Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan**

No	Jumlah Kunjungan	Frekuensi	(%)
1.	2	8	8%
2.	>2	92	92%
Total		100	100%

Berdasarkan tabel 5 hampir keseluruhan pasien yang berkunjung pada penelitian ini mengatakan cukup sering datang ke Apotek Melia Banjarmasin untuk membeli obat baik untuk diri sendiri maupun untuk keluarganya.

**Tabel 6 Kepuasan Pesein Menurut Dimensi Ketanggapan**

No	Pernyataan	Nilai	Ket
1.	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien	3,32	Sangat puas
2.	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham	3,28	Sangat puas
3.	Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta	3,10	Puas
4.	Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat	3,29	Sangat puas
5.	Petugas cepat tanggap menanggapi keluhan konsumen	3,28	Sangat puas
Rata-rata		3,25	puas

Berdasarkan tabel dapat dikatakan bahwa hasil penelitian yang dilakukan pada dimensi ini diperoleh skor tertinggi 3,32 yang termasuk dalam kategori sangat puas, hasil tersebut ditunjukkan pada pernyataan petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien, sedangkan skor terendah sebesar 3,10 yang termasuk dalam kategori puas dengan pernyataan petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta. Rata-rata hasil yang diperoleh pada dimensi ini adalah sebesar 3,25 yang masuk kedalam kategori puas

**Tabel 7 Kepuasan Pasien Menurut Dimensi Kehandalan**

No	Pernyataan	Nilai	Ket
1.	Petugas memberi tahu tentang nama obat	3,33	Sangat puas
2.	Petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat	2,99	Puas
3.	Petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat	2,89	Puas
4.	Obat tersedia lengkap	3,18	Puas
5.	Pelayanan mudah dan tidak berbelit-belit	3,41	Sangat puas
Rata-rata		3,16	Puas

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa hasil penelitian kepuasan pasien menurut dimensi kehandalan diperoleh skor tertinggi sebesar 3,41 yang masuk dalam kategori sangat puas dengan pernyataan pelayanan mudah dan tidak berbelit-belit, sedangkan skor terendah sebesar 2,89 yang termasuk dalam kategori puas

dengan pernyataan petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat. Rata-rata yang diperoleh pada dimensi ini adalah sebesar 3,16 yang masuk dalam kategori puas.

**Tabel 8. Kepuasan Pasien Menurut Dimensi Jaminan**

No	Pernyataan	Nilai	Ket
1.	Informasi obat yang diberikan akurat serta bisa dipertanggung jawabkan	3,25	Puas
2.	Obat dalam kemasan yang baik	3,42	Sangat puas
3.	Tercantum tanggal kadaluarsa pada obat	3,35	Sangat puas
4.	Petugas memberi informasi kepastian pasien akan dilayani dalam waktu berapa lama	3,27	Sangat puas
5.	Petugas tidak ragu-ragu dalam memberikan obat	3,33	Sangat puas
6.	Petugas memberi informasi secara akurat	3,26	Sangat puas
	Rata-rata	3,31	Sangat puas

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa hasil penelitian kepuasan pasien menurut dimensi jaminan diperoleh skor tertinggi sebesar 3,42 yang masuk dalam kategori sangat puas dengan pernyataan obat dalam kemasan yang baik, sedangkan skor terendah sebesar 3,25 yang termasuk dalam kategori puas dengan pernyataan Informasi obat yang diberikan akurat serta bisa dipertanggung jawabkan. Rata-rata yang diperoleh pada dimensi ini adalah sebesar 3,31 yang masuk dalam kategori sangat puas.

**Tabel 9. Kepuasan Pasien Menurut Dimensi Keramahan**

No	Pernyataan	Nilai	Ket
1..	Informasi obat diberikan tanpa harus diminta	3,21	Puas
2	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan fungsi obat	3,52	Sangat puas
3.	Petugas farmasi bersikap adil	3,43	Sangat puas
4.	Petugas farmasi membantu mencarikan obat	3,46	Sangat puas
5.	Kesediaan petugas farmasi untuk meminta maaf jika salah dalam memilih obat	3,25	Puas
6.	Petugas memberi pelayanan tanpa memandang status sosial	3,42	Sangat puas
	Rata-rata	3,38	Sangat puas

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa hasil penelitian kepuasan pasien

menurut dimensi keramahan diperoleh skor tertinggi sebesar 3,52 yang masuk dalam kategori sangat puas dengan pernyataan petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan fungsi obat, sedangkan skor terendah sebesar 3,21 yang termasuk dalam kategori puas dengan pernyataan informasi obat diberikan tanpa harus diminta. Rata-rata yang diperoleh pada dimensi ini adalah sebesar 3,38 yang masuk dalam kategori sangat puas.

**Tabel 10 Kepuasan Pasien Menurut Dimensi Bukti Nyata**

No	Pernyataan	Nilai	Ket
1	Ruangan pelayanan informasi obat nyaman	3,33	Sangat puas
2	Tersedia informasi obat dalam bentuk brosur	2,85	Puas
3	Petugas menuliskan atau menyampaikan aturan pakai yang mudah dimengerti	3,26	Sangat puas
4	Kebersihan ruang tunggu memadai	3,38	Sangat puas
5	Luas ruang tunggu memadai	3,28	Sangat puas
6	Papan nama apotek terletak di tempat yang strategis	3,25	Puas
7	Tersedia fasilitas toilet	2,62	Puas
8	Tersedianya tempat pembuangan sampah	3,24	Puas
Rata-rata		3,15	Puas

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa hasil penelitian kepuasan pasien menurut dimensi bukti nyata diperoleh skor tertinggi sebesar 3,38 yang masuk dalam kategori sangat puas dengan pernyataan kebersihan ruang tunggu memadai, sedangkan skor terendah sebesar 2,62 yang termasuk dalam kategori puas dengan pernyataan tersedia fasilitas toilet. Rata-rata yang diperoleh pada dimensi ini adalah sebesar 3,15 yang masuk dalam kategori puas

**Tabel 11 Kepuasan Pasien Menurut 5 Dimensi**

No	Pernyataan	Nilai	Ket
1.	Dimensi Ketanggapan	3,25	Puas
2.	Dimensi Keandalan	3,16	Puas
3.	Dimensi Jaminan	3,31	Sangat Puas
4.	Dimensi Keramahan	3,38	Sangat Puas
5.	Dimensi Bukti Nyata	3,15	Puas
Rata-rata		3,25	Puas

Hasil kepuasan pelayanan kefarmasian terhadap lima dimensi tersebut didapatkan nilai rata-rata sebesar 3,25 dengan kategori puas. Meskipun pasien sudah merasa puas dengan pelayanan kefarmasiannya, namun apotek harus terus meningkatkan pelayanan kefarmasian agar kepuasan pasien menjadi sangat puas. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan masih ada beberapa pelayanan kefarmasian yang harus ditingkatkan misalnya seperti informasi terkait penggunaan

obat yang harus dijelaskan dengan lengkap kepada pasien. Selain itu apotek harus meningkatkan pelayanan pada dimensi bukti langsung misalnya seperti menyediakan brosur mengenai obat ataupun kesehatan dan menyediakan fasilitas toilet bagi pasien yang berkunjung ke apotek. Dengan ditingkatkannya beberapa pelayanan kefarmasian tersebut maka akan semakin tinggi juga kepuasan pasien terhadap Apotek Melia Banjarmasin.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Melia Banjarmasin terhadap lima dimensi kepuasan pasien yaitu dimensi ketanggapan, kehandalan, jaminan, keramahan, dan bukti nyata didapatkan nilai rata-rata 3,25 dengan kategori puas.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Terimakasih kepada Program Studi DIII Farmasi, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin atas kesempatan untuk melakukan penelitian ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Depkes, RI. (2009). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian . Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Ferdiansyah, M. I. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma Mejasem. Jawa Tengah: Politeknik Harapan Bersama.
- Novariyatiin, S., Ard hany, S., & Aliyah, S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. Borneo Jurnal of Pharmacy, 1(1), 22-26.
- Permenkes, RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan di Apotek. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Permenkes, RI. (2017). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 tentang Apotek. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Pratiwi, R. D., & Pertiwi, D. S. (2018). Hubungan Komunikasi Teraupetik dan Cacing Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Perawat Ruang Rawat Inap

Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Multazam Medika Bekasi Timur.  
Journal Edudharma, Vol 2(2), 1-22.

Suherman, H., & Dina, F. (2018). Pengaruh Faktor Usia, Jenis Kelamin, dan Pengetahuan Terhadap Swamedikasi Obat. Viva Medika, 2(15).

Yanti, N. (2019). Service Quality Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Ibnu Sina Kecamatan Indrapuri Kabupaten Aceh Besar. Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.