

## Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Mulia Farma Tomohon

Ryan O. Kolondam<sup>1\*</sup>, Jeane Mongi<sup>1</sup>, Christel N. Sambou<sup>1</sup>, Jabes W. Kanter<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Farmasi, Fakultas MIPA, Universitas Kristen Indonesia Tomohon

\*Penulis Korespondensi: Ryankolondam30@gmail.com

Diterima tanggal : 02 Februari 2022 ; Disetujui tanggal : 28 April 2022

### ABSTRAK

Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan komperhensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yakni dengan pengumpulan data secara primer yaitu data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti, data yang dikumpulkan merupakan data yang diperoleh dari responden atau pasien yang berkunjung yang memenuhi kriteria inklusi di Apotek Mulia Farma Kecamatan Tomohon Tengah Kota Tomohon dengan menggunakan kuesioner.

**Kata kunci:** *kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, kuisoiner.*

### ABSTRACT

Patient satisfaction in assessing good quality or service, and is an important measurement that is fundamental to the quality of service. Pharmaceutical service activities that originally only focused on drug management as commodities became comprehensive services aimed at improving the quality of life of patients. This study is a descriptive qualitative study that is by collecting data in primary, namely data collected directly by researchers, the data collected is data obtained from respondents or visiting patients who meet the criteria of inclusion in The Pharmacy Mulia Farma District Tomohon Central Tomohon City by using questionnaires.

**Keywords :** *patient satisfaction, pharmaceutical services, questionnaires.*

### 1. PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Seorang pasien jika merasa puas dengan nilai yang di berikan oleh jasa pelayanan, sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini tentu akan memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki.

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 dan mengubah perilaku agar dapat melakukan interaksi langsung dengan pasien. Dalam penelitiannya tentang kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan diapotek, menunjukkan penurunan terhadap jumlah kunjungan pasien. Penurunan jumlah kunjungan pasien ini disebabkan karena kurang puasnya pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh apotek tersebut.

**2. METODE PENELITIAN**

**Alat dan Bahan**

Alat yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pena, kertas, laptop, kamera. Bahan yang digunakan yaitu kuesioner.

**Jenis Penelitian Dan Rancangan Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yakni dengan pengumpulan data secara primer yaitu data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti, data yang dikumpulkan merupakan data yang diperoleh dari responden atau pasien yang berkunjung yang memenuhi kriteria inklusi di Apotek Mulia Farma Kecamatan Tomohon Tengah Kota Tomohon dengan menggunakan kuesioner. Survei pada penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mendapatkan gambaran tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Mulia Farma Tomohon

**Prosedur / Pelaksanaan Penelitian**

Pengambilan data diperoleh dari wawancara yaitu menggunakan kuesioner. Pengambilan data untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan cara mewawancarai setiap pasien yang menjadi sampel penelitian dalam hal ini yang mendapat pelayanan obat melalui resep di apotek. Kuesioner berisi 25 pertanyaan mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Mulia Farma Tomohon.

Prosedur kerja yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menyiapkan lembar kuesioner untuk tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek.
2. Mewawancarai setiap pasien yang menebus obat di ruang apotek apotek.
3. Melakukan analisis data hasil kuesioner.

**3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Data Demografi Pasien atau Responden**

Apotek Mulia Farma merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan masyarakat yang berlokasi di Kecamatan Tomohon Tengah, Kota Tomohon yang terletak di wilayah strategis dari pusat Kota Tomohon dengan luas bangunan 15x15 m2. Apotek Mulia Farma yang setiap harinya dibuka dari pukul 08.00 – pukul 21.00 WITA dengan pelayanan berdasarkan 2 kategori yakni pasien non resep, pasien resep,

dengan jumlah kunjungan untuk tiga bulan terakhir dimasa pandemi ±2860-an pasien

Hasil penelitian untuk tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Mulia Farma Kecamatan Tomohon Tengah Kota Tomohon khususnya pasien yang berkunjung lebih dari 2 kali pada bulan desember 2021 sampai dengan bulan januari dengan menggunakan teknik accidental sampling dan memenuhi kriteria inklusi yakni sebanyak 50 orang responden dengan jumlah responden laki-laki 21 orang dan perempuan 29 orang. Data demografi dari pasien yang menjadi responden diperoleh melalui pengisian identitas diri pasien yang terdapat pada kuesioner. Dibawah ini tabel distribusi dan data demografi dari responden.

Tabel 1. Distribusi dan data demografi responden.

NO	DIMENSI	HASIL	KEPUASAN DIMENSI	TINGKAT KEPUASAN
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Tangible (Penampilan) (Skor Maksimal per-Pertanyaan)	896 1000	89,6	Sangat Puas
2	Reliability (Kehandalan) (Skor Maksimal per-Pertanyaan)	857 1000	85,7	Sangat Puas
3	Responsiveness (Ketanggapan) (Skor Maksimal per-Pertanyaan)	893 1000	89,3	Sangat Puas
4	Assurance (Jaminan) (Skor Maksimal per-Pertanyaan)	846 1000	84,6	Sangat Puas
5	Empathy (Empati) (Skor Maksimal per-Pertanyaan)	868 1000	86,8	Sangat Puas
	Hasil	4360 :5000 =0,872x100%		= 87,20%

**Tingkat Kepuasan Pasien Apotek**

Kuesioner tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang digunakan telah di uji validitas dan reliabilitas (Balandatu, 2020). Konsistensi penggunaan kuesioner untuk tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Mulia Farma Kecamatan Tomohon Tengah Kota Tomohon menunjukkan memiliki konsistensi atau reliabilitas sempurna.

**Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan 5 Dimensi**

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Mulia Farma Kecamatan Tomohon Tengah Kota Tomohon pada bulan desember 2021 – januari 2022, dengan pasien yang datang

berkunjung diatas 2 kali yang menjadi sampel atau responden dalam penelitian ini dari 5 dimensi terbagi dalam 25 pertanyaan dan keseluruhan menunjukkan persentase kepuasan 89,6% atau dikategorikan Sangat Puas.

Dimensi tangible atau penampilan apotek memiliki persentase tertinggi sebesar 89,6 % dan dikategori sangat puas. Berdasarkan penelitian Aprilya (2013), juga menyatakan bahwa dimensi tangible mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan, apabila pelayanan memiliki aspek tangible yang bagus maka secara simultan akan meningkatkan kepuasan pasien.

Indikator atau dimensi reliability atau keandalan pelayanan memiliki persentase 85,7%, responsiveness atau ketanggapan pelayanan dengan 89,5%, kemudian penilaian tingkat kepuasan apotek berdasarkan dimensi assurance atau jaminan ketersediaan obat di apotek memiliki persentase 84,6% dan empathy atau Pemberian Informasi Obat sebesar 86,8%

#### **4. KESIMPULAN**

Tingkat kepuasan pasien apotek terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Mulia Farma Tomohon diperoleh persentase untuk dimensi Tangible (Penampilan) sebesar 89,6%, dimensi Reliability (Keandalan) sebesar 85,7%, dimensi Responsiveness (Ketanggapan) sebesar 89,3%, dimensi Assurance (Jaminan) sebesar 84,6%, dan dimensi Emphaty (Empati) sebesar 86,8%, sehingga diperoleh total persentase 87,20%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa, pasien Apotek Mulia Farma tomohon merasa “sangat puas” dengan pelayanan yang diberikan oleh Apotek kepada pasien.

#### **5. DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Aprilya V. 2013. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J.Co Cabang Padang. *Jurnal Manajemen*, 2:1, 1-9..
- [2] Balandu. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma Martadinata Kecamatan Paal II Kota Manado