

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK SEHATI SURAKARTA SELAMA MASA PANDEMI COVID-19

Edeltrudis Feneranda¹, Risma Sakti Pambudi², Rita Septiana³
edeltrudisfeneranda@gmail.com¹, Rismasaktip@gmail.com²,
ritaseptiana0@gmail.com³

^{1,2,3}Program Studi Farmasi Universitas Sahid Surakarta

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Saat pandemi Covid-19 terdapat keterbatasan dalam pelayanan kefarmasian seperti pelayanan informasi kepada pasien yang harus dilakukan secara tatap muka. Hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti nyata di Apotek Sehati Surakarta selama masa pandemi Covid-19. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif non eksperimental. Pengambilan sampel dilakukan secara accidental sampling. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi kehandalan yaitu 80%, dimensi ketanggapan 84%, dimensi jaminan 83%, dimensi empati 84% dan dimensi bukti nyata 82%. Kesimpulan dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sehati Surakarta selama masa pandemi Covid-19 menunjukkan rata-rata persentase sebesar 83% dengan kriteria sangat puas.

Kata kunci: Kepuasan, Pelayanan Farmasi, Apotek, Pandemi Covid-19

AN OVERVIEW OF THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES IN SEHATI SURAKARTA PHARMACY DURING THE COVID-19 PANDEMIC**ABSTRACT**

Pharmaceutical service is a direct and responsible service to patients related to pharmaceutical preparations to improve the quality of life of patients. During the Covid-19 pandemic, there were limitations in pharmaceutical services such as information services to patients, which had to be done face-to-face. This can affect patient satisfaction with pharmaceutical services. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services based on the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy and real evidence at the Sehati Surakarta Pharmacy during the Covid-19 pandemic. The method used in this study is a non-experimental descriptive method. Sampling was done by accidental sampling. The results showed that the level of patient satisfaction with the reliability dimension was 80%, the responsiveness dimension was 84%, the assurance dimension was 83%, the empathy dimension was 84% and the real evidence dimension was 82%. The conclusion of this study is that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Apotek Sehati Surakarta during the Covid-19 pandemic showed an average percentage of 83% with the criteria of being very satisfied.

Key words: *Satisfaction, Pharmaceutical Services, Pharmacy, Covid-19 Pandemic*

Pendahuluan

World Health Organization (WHO) resmi mendeklarasikan virus corona (Covid-19) sebagai pandemi pada tanggal 9 Maret 2020. Artinya virus corona telah menyebar secara luas di dunia. Covid-19 adalah penyakit menular yang disebabkan oleh Severe Acute Respiratory Coronavirus 2 (SARS-CoV-2) (Kemenkes RI, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Natalia (2021) selama masa pandemi terdapat perbedaan dalam menyampaikan informasi obat kepada pasien, karena adanya keterbatasan jarak, barrier pembatas dan penggunaan Alat Pelindung Diri (APD) membuat pasien kebingungan atau tidak mendengar apa yang disampaikan oleh apoteker. Sebelum pandemi biasanya informasi disampaikan dengan berbicara langsung kepada pasien dengan jelas. Hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang ada di Apotek¹

Apotek merupakan suatu sarana untuk melakukan pekerjaan kefarmasian dan sarana untuk penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat. Selain menyediakan dan menyalurkan obat serta perbekalan farmasi, apotek juga merupakan sarana penyampaian informasi mengenai obat atau persediaan farmasi secara baik dan tepat sehingga dapat

tercapai peningkatan kesehatan masyarakat yang optimal serta dapat mendukung penyelenggaraan pembangunan kesehatan Apotek sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan yang memiliki peranan penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat, harus mampu menjalankan fungsinya dalam memberikan pelayanan kefarmasian dengan baik (Kemenkes RI, 2017)²

Pelayanan kefarmasian di Apotek mampu menjamin ketersediaan obat yang aman, bermutu dan berkhasiat (Kemenkes RI, 2019). Pelayanan yang dilakukan di apotek antara lain pengelolaan obat yang meliputi perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pengendalian, pencatatan dan pelaporan (Kemenkes RI, 2016). Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, dibidang kefarmasian telah terjadi pergeseran orientasi pelayanan kefarmasian dari pengelolaan obat sebagai komoditi kepada pelayanan yang komprehensif (pharmaceutical care) dalam pengertian tidak saja sebagai pengelola obat namun dalam pengertian yang lebih luas mencakup pelaksanaan pemberian informasi untuk mendukung penggunaan obat yang benar dan rasional, monitoring penggunaan obat serta kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan. Seorang farmasi perlu memahami kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan (Kemenkes RI, 2019)³

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan ukuran sejauh mana pasien merasakan kepuasan terhadap perawatan kesehatan yang mereka terima dari penyedia layanan kesehatan dengan membandingkan antara persepsi pasien dan ekspektasi pasien akan memunculkan perasaan senang atau puas dan kecewa atau tidak puas. Pasien akan merasa puas apabila persepsi mereka sesuai dengan ekspektasinya, merasa tidak puas apabila persepsi lebih kecil atau tidak sesuai dengan ekspektasi dan akan menimbulkan perasaan yang sangat puas apabila hasil persepsi pasien lebih besar dari ekspektasinya (Suratri dkk, 2018)⁴

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wibowo (2018) terhadap 5 dimensi yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti nyata mengatakan bahwa pihak apotek belum memperhatikan sarana tempat parkir yang memadai dan nyaman bagi pasien, pegawai seringkali lupa untuk memberikan keterangan tentang makanan 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. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sehati wilayah Surakarta⁵

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti nyata di Apotek Sehati Surakarta selama masa pandemi Covid-19.

Metode

Penelitian ini merupakan jenis penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif terhadap pasien di Apotek Sehati Surakarta dengan pengambilan sampel berdasarkan metode accidental sampling. Pada metode acidental sampling penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2011). Penelitian ini akan mendeskripsikan tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek. Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober 2021. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang mendapat pelayanan kefarmasian di Apotek Sehati Surakarta selama masa pandemi Covid-19. Sampel dalam penelitian ini yaitu 105 responden dengan kriteria inklusi yaitu Pasien yang ditemui sedang menebus resep dan membeli tanpa resep, pasien bisa berkomunikasi, menulis dan membaca, pasien bersedia mengisi kuesioner dan pasien dengan umur 18-50 tahun. 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 tigtakan 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 Sehati Surakarta pada bulan Oktober 2021 yang di golongkan berdasarkan usia, jenis kelamin dan pekerjaan.

Tabel 1

Hasil Responden berdasarkan Karakteristik

Variabel	Jumlah	%
----------	--------	---

Usia		
18-25 tahun	14	13%
26-35 tahun	56	53%
36-44 tahun	26	26%
45-50 tahun	8	8%
Jumlah	105	100%
Jenis Kelamin		
Pria 35	35	33%
Wanita	70	67%
Jumlah	105	100%
Pekerjaan		
Wiraswasta	49	47%
Ibu Rumah Tangga	31	30%
Mahasiwa	10	9%
Pegawai Swasta	9	8%
PNS	5	5%
Dokter Hewan	1	1%
Jumlah	105	100%

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah salah satu indikator dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap kunjungan di Apotek (Noviyanti, 2020). 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 Sehati Surakarta selama masa pandemi *Covid-19* dapat dilihat pada tabel berikut

tabel 2

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien

No Kriteria	Dimensi	Jumlah Skor	Persentase	
1	Kehandalan	421	80%	Puas
2	Ketanggapan	440	84%	Sangat Puas
3	Jaminan	435	83%	Sangat Puas
4	Empati	438	84%	Sangat Puas
5	Bukti Nyata	431	82%	Sangat Puas
Rata-rata Puas		433	83%	Sangat Puas

Pembahasan**Karakteristik Responden**

Karakteristik responden berdasarkan usia yang ditunjukkan pada tabel 1 menunjukkan bahwa responden dengan usia 26-35 tahun yang paling banyak berkunjung ke Apotek Sehati Surakarta yaitu sebanyak 56 orang dengan persentase 53% (tabel 4.3). Hal ini dikarenakan pasien dengan usia 26-35 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 Penelitian yang dilakukan oleh budiman dalam Muzer (2020) mengemukakan bahwa usia akan mempengaruhi pola perilaku seseorang, dimana seseorang dengan usia lebih muda cenderung akan lebih banyak melakukan kritik terhadap pelayanan kesehatan dasar yang diberikan, sementara pasien dengan usia lebih tua akan lebih banyak bertanya kepada petugas kesehatan tentang kesehatannya sehingga pemahamannya akan lebih mudah terpenuhi.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang ditunjukkan pada tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang berkunjung ke Apotek Sehati Surakarta adalah yang berjenis kelamin wanita. Jumlah jenis kelamin wanita yaitu 70 orang dengan nilai persentase 67% sedangkan responden laki-laki sebanyak 35 orang dengan nilai persentase 33%. Menurut Rahmayanti dalam (Rizqi, 2020) umumnya perempuan lebih rentan terhadap penyakit dan lebih cepat menginginkan untuk mendapatkan bantuan kesehatan jika mengalami masalah kesehatan dibandingkan dengan laki-laki. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Fitri dalam Sibarani (2019) Perbedaan pola pikir antara laki-laki dan perempuan merupakan penyebab yang mempengaruhi kepuasan. Perempuan cenderung lebih kompleks dan tidak berpusat pada diri sendiri sedangkan laki-laki cenderung sebaliknya namun dianggap mampu untuk memimpin sesuatu.

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang ditunjukkan pada tabel 1 menunjukkan bahwa pekerjaan wiraswasta lebih banyak berkunjung ke Apotek Sehati Surakarta yaitu sebanyak 49 orang dengan persentase 47%. Menurut penelitian yang dilakukan Salfariani dalam Faridawaty (2019) menyimpulkan bahwa pekerjaan merupakan salah satu alasan yang mendasari kecenderungan persepsi pasien. Sedangkan menurut yulianti dalam Permana (2020) pekerjaan wiraswasta merupakan profesi yang dikelola sendiri, sehingga tanpa ikatan waktu dapat menggunakan fasilitas kesehatan.

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien

Gambaran tingkat kepuasan pasien yang ditunjukkan pada tabel 2 menunjukkan bahwa dimensi ketanggapan dan dimensi empati

menempati dimensi dengan nilai tingkat kepuasan tertinggi yaitu 84%. Nilai kepuasan selanjutnya yaitu jaminan dengan nilai kepuasan sebesar 83%, dimensi bukti nyata dengan nilai kepuasan sebesar 82% dan nilai kepuasan terendah terletak pada dimensi kehandalan sebesar 80%. Gambaran tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi diperoleh nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sehati Surakarta dengan rata-rata sebesar 83%. Dalam skala likert nilai tersebut menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sehati Surakarta. Apabila salah satu dimensi memiliki tingkat kepuasan yang rendah maka segera diketahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya perbaikan secara terusmenerus 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 Umar (2020) yang berjudul "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek X Desa Pattimang Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara Tahun 2020" menyebutkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti nyata didapatkan penilaian dengan rata-rata persentase 82% yang artinya masuk dalam kategori sangat puas. Penelitian yang dilakukan oleh 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 sebesar 76,53% masuk dalam kategori sangat puas (76%-100%). Penelitian yang dilakukan oleh Melizsa (2021) yang berjudul "Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Apotek Roxy Sawangan Pada Masa Pandemi Covid-19" menyebutkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti nyata mendapatkan nilai rata-rata persentase 79,82% dengan kriteria puas. Tingkat kepuasan pasien yang baik akan memicu adanya loyalitas pasien yang berkunjung, sedangkan jika tingkat ketidakpuasan pasien lebih banyak, maka akan mempengaruhi penurunan jumlah pengunjung di Apotek.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti nyata di Apotek Sehati Surakarta selama masa pandemi Covid-19 yaitu 83% dengan kriteria sangat puas.

Daftar Pustaka

- [1] Kemekes RI, 2020, *Pedoman Pencegahan Dan Pengendalian Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)*, Jakarta.
- [2] Natalia Y, 2021, *Gambaran Pelayanan Konseling Pada Masa Pandemi COVID-19 Di Apotek wilayah Desa Maguwoharjo, Kecamatan Depok Yogyakarta*, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta
- [3] Kemekes RI, 2017, *Apotek*, Jakarta.
- [4] Kemekes RI, 2019, *Petunjuk Tteknis Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta.
- [5] Kemekes RI, 2016, *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*, Jakarta.
- [6] Suratni, M, A, L., Suryati, T., dan Edwin, V, A, 2018, *Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia*. *Jurnal Penelitian Kesehatan*, Vol. 46, No. 4.
- [7] Wibowo, A, T, 2018, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Ary Farma Karanganyar Tahun 2017*. Universitas Muhammadiyah, Surakarta.
- [8] Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- [9] Novaryati, 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, *Borneo Journal off Pharmacy*.
- [10] Noviyanti, 2020, *Faktor Pelayanan Yang Profesional Terhadap Kepuasan Pasien*, *Qiara Media* No.237, Jawa Timur
- [11] 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.
- [12] Muzer A, 2020, *Pengaruh Kualitas pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah sakit Paru dr. Ario Wirawan, Salatiga*
- [13] Rizqi A. W. M, 2020, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Puskesmas Sisir Kota Baru*, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang
- [14] Faridawaty L., Ginting M., Purnomo D. S, 2019, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPT Puskesmas Sentosa Baru Kecamatan Medan Perjuangan*, *Jurnal Dunia Farmasi*, Vol. 3, No. 2, Medan
- [15] Permana G. A. S., Krisnawati K. M., Swedarma K.E, 2020, *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Menerima Pelayanan BPJS Kesehatan Di Puskesmas Blahbatuh I Gianyar*, Vol.8 No. 3

- [16] Umar A., 2020, *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek X Desa Pattimang Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara Tahun 2020*, Jurnal Kesehatan Luwu Ray, Vol. 07 No. 01, Palopo Indonesia.
- [17] Ruswanti N, 2020, *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Bhakti Farma Wonogiri*, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional, Surakarta
- [18] Melizsa M., Jaya F. P., Kautsar A, 2021, *Gambaran Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Apotek Roxy Sawangan Pada Masa Pandemi Covid-19*, Jurnal PHRASE (*Pharmaceutical Science*), Vol. 1, No. 1, Tangerang