

# TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN OBAT DI APOTEK WILAYAH KECAMATAN MERTOYUDAN KABUPATEN MAGELANG

**Puspita Septie Dianita\*, Elmiawati Latifah**

Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Magelang

## **Abstrak**

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian dimana apoteker merupakan tempat dilakukannya praktek kefarmasian oleh seorang apoteker. Perkembangan yang pesat telah terjadi di apotek dimana terdapat paradigma apotek yang baru yaitu dari *drug oriented* (pelayanan obat) menjadi *patient oriented* (pelayanan pasien) yang mengacu pada asuhan kefarmasian (*pharmaceutical care*)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang sehingga apotek dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Penelitian ini merupakan penelitian observasional, dimana data diambil dengan menggunakan kuesioner terhadap pasien yang berkunjung atau membeli obat di apotek tersebut.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pasien atau masyarakat yang membeli obat di apotek wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang merasa puas terhadap pelayanan obat yang diberikan oleh apotek tersebut. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pemacu sarana pelayanan kefarmasian yang lain untuk mempertahankan serta memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien untuk menjadi lebih baik lagi.

**Kata kunci :** Apotek, kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian

## **THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION TO DRUG SERVICE IN PHARMACIES OF SUBDISTRICT MERTOYUDAN MAGELANG DISTRICT**

### **Abstract**

*Pharmacy is a pharmaceutical service facility where a pharmacy practice is performed by a pharmacist. Rapid development has occurred in pharmacies from drug-oriented to be a patient-oriented which refers to pharmaceutical care.*

*This study aims to determine the level of patient satisfaction of drug services in pharmacies Mertoyudan District District Magelang so that pharmacies can improve the quality of service. This research is a cross-sectional descriptive research. The sample used is 20 pharmacies located in the District of Mertoyudan Magelang Regency.*

*The results of this study that patients or people who buy drugs in pharmacies Mertoyudan satisfied with the drug services provided by these pharmacies. The results of this study may be the trigger of other pharmacies to maintain and pay attention the pharmaceutical service to the patient.*

*Keywords: pharmacy, patient satisfaction, pharmaceutical service*

*Corresponding Author :*

Puspita Septie Dianita,

Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Magelang,

Jl. Bambang Soegeng, Mertoyudan, Magelang.

Email : [puspitaseptie@ummgl.ac.id](mailto:puspitaseptie@ummgl.ac.id)

## PENDAHULUAN

Apotek merupakan salah satu sarana kesehatan yang mempunyai fungsi untuk menyediakan sediaan kesehatan khususnya sediaan farmasi agar masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan keperluan obat-obatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat [1]. Pelayanan kefarmasian merupakan profesionalisme dan merupakan salah satu bentuk tanggung jawab profesi kesehatan dalam bidang kefarmasian khususnya apoteker dalam melakukan kegiatan kefarmasian untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat [2].

Jenis pelayanan kefarmasian di apotek dibedakan menjadi pelayanan resep dan pelayanan non resep. Pelayanan resep merupakan suatu proses pelayanan terhadap permintaan tertulis dari seorang dokter, dokter gigi, dan dokter hewan kepada apoteker untuk menyediakan dan menyerahkan obat kepada pasien [3]. Sedangkan pelayanan non resep merupakan pelayanan kepada pasien yang dilakukan dengan cara pengobatan mandiri yang dikenal dengan istilah swamedikasi [3].

Kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek merupakan salah satu cerminan dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh tempat pelayanan kefarmasian di apotek baik pelayanan obat dengan menggunakan resep maupun obat non resep [3].

Penelitian yang telah dilakukan oleh Kurniawan pada tahun 2012 menyebutkan bahwa pasien merasa puas apabila mendapatkan pelayanan obat yang cepat, akan tetapi saat ini pelayanan kefarmasian di apotek masih rendah dan pasien diharuskan menunggu lama untuk mendapatkan obat. Beberapa apotek masih belum optimal dalam menjalankan fungsinya sebagai sarana kesehatan khususnya sebagai penyedia obat sehingga menjadikan faktor pertimbangan pasien dalam memilih sebuah apotek [4].

Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kefarmasian dalam bidang komunitas dimana apotek merupakan tempat dilakukannya praktek kefarmasian oleh seorang apoteker [5]. Perkembangan yang pesat telah terjadi di apotek dimana terdapat paradigma apotek

yang baru yaitu dari *drug oriented* menjadi *patient oriented*. Hal ini dapat menjadikan bahwa kepuasan pasien adalah yang utama bagi praktek kefarmasian khususnya apotek.

Diharapkan pada akhir penelitian ini peneliti dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek wilayah Mertoyudan Kabupaten Magelang sehingga dapat memberikan gambaran kepada apoteker di wilayah tersebut.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian observasional yang dilakukan dengan menggunakan metode survei dan observasi yang merupakan studi deskriptif. Penelitian ini dilakukan di apotek yang berada di wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang dengan memberikan kuesioner terhadap pasien yang berkunjung di apotek tersebut secara *cross sectional*. Variabel dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek.

Pasien yang dijadikan sampel dalam penelitian ini memiliki kriteria inklusi yaitu pasien yang membeli obat di apotek tersebut dengan biaya sendiri, pasien mempunyai usia 21-60 tahun, pasien bisa membaca, menulis, bisa berkomunikasi dengan baik, serta pasien bersedia mengisi kuesioner serta sudah berkunjung minimal tiga kali ke apotek tersebut. Pengisian kuesioner yang dilakukan oleh pasien atau responden dilakukan dengan adanya pendampingan dari tim peneliti. Pendampingan pengisian kuesioner tersebut dilakukan dengan tujuan untuk mengurangi terjadinya kesalahan dalam pengisian kuesioner serta untuk menggali informasi mengenai pelayanan kefarmasian yang dilakukan di apotek tersebut. Penggalan informasi yang dilakukan oleh tim peneliti terhadap responden atau pasien yaitu berupa pertanyaan seputar kuesioner yaitu mengenai pelayanan yang diberikan oleh apotek tersebut kepada pasien yang berkunjung.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek wilayah Kecamatan Mertoyudan

Kabupaten Magelang. Penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada pasien yang membeli obat di apotek yang berada di wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. Penyebaran kuesioner dilakukan sebanyak 100 kuesioner yang diberikan kepada responden yang berkunjung di 20 apotek yang berada di wilayah Kecamatan Mertoyudan tersebut.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi
<b>Jenis Kelamin</b>	
Laki-laki	32
Perempuan	68
<b>Umur</b>	
21-30 tahun	26
31-40 tahun	31
41-50 tahun	29
>50 tahun	14
<b>Pendidikan</b>	
SD	0
SLTP	18
SLTA	51
Diploma/Sarjana	31
<b>Penghasilan per bulan</b>	
<1 juta	55
1-2 juta	34
>2 juta	11

Sumber : Data primer yang telah diolah

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner terhadap responden, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah berjenis kelamin perempuan dengan prosentase sebesar 68%, sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 32%. Jumlah kunjungan responden ke apotek yang dijadikan sebagai subjek penelitian sangat mempengaruhi penilaian kepuasan responden terhadap pelayanan obat di apotek tersebut dikarenakan semakin banyak jumlah frekuensi kunjungan ke apotek maka responden akan lebih mengetahui pelayanan yang dilakukan di apotek tersebut. Jumlah kunjungan responden sudah 100% lebih dari tiga kali kunjungan, hal ini dikarenakan pada saat pengisian kuisisioner peneliti melakukan pendampingan kepada pasien, sehingga pasien yang baru pertama kali berkunjung atau kurang dari tiga kali kunjungan tidak akan dilanjutkan untuk pengisian kuisisioner yang lebih lanjut.

Persepsi seseorang sangat dipengaruhi oleh

umur karena persepsi seseorang terbangun salah satunya berdasarkan pengalaman masa lalu [7]. Dalam penelitian ini, usia responden sudah menyebar hamper merata di seluruh usia yaitu responden yang berusia 21-30 tahun sebanyak 26 responden, usia 31-40 tahun sebanyak 31 responden, usia 41-50 tahun sebanyak 29 responden, usia lebih dari 50 tahun sebanyak 14 responden.

Selain usia, pendidikan juga merupakan faktor yang berpengaruh terhadap persepsi seseorang dalam menilai sesuatu, karena pendidikan menunjukkan tingkat pendidikan dan intelektual seseorang. Pendidikan responden yang digunakan dalam penelitian ini mayoritas adalah responden dengan pendidikan SLTA yaitu sebanyak 51 responden, SLTP 18 responden, dan responden dengan tingkat pendidikan diploma atau sarjana sebanyak 31 responden.

1. Kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang

Tabel 2. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat

No	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien	Nilai	Interpretasi
<b>Penampilan Apotek</b>			
1.	Papan nama dan lokasi apotek strategis	100%	Puas
2.	Penataan obat menarik dan rapi	87%	Puas
3.	Ruang tunggu, toilet bersih dan rapi	80%	Puas
4	Ada tempat brosur/ display informasi obat	84%	Puas
5	Pegawai menggunakan seragam/ tanda pengenal	68%	Tidak puas
<b>Keramahan Petugas</b>			
1.	Petugas selalu menyapa pasien	95%	Puas
2.	Petugas siap membantu pasien	90%	Puas
3.	Petugas ramah senyum dalam berkomunikasi	85%	Puas

<b>Pelayanan Informasi Obat</b>			
1.	Pemberian informasi menggunakan bahasa yang mudah dimengerti	84%	Puas
2.	Petugas memberikan informasi lain selain obat yang dibeli	75%	Tidak puas
<b>Ketersediaan Obat</b>			
1.	Petugas memberikan solusi apabila ada kekosongan obat	90%	Puas
2.	Obat yang diberikan terjamin kualitasnya	100%	Puas
<b>Kecepatan Pelayanan</b>			
1.	Perugas menghitung harga obat dengan cepat	87%	Puas
2.	Obat tanpa racikan diselesaikan dalam waktu <15 menit	85%	Puas
3.	Obat racikan diselesaikan dalam waktu 25 menit	80%	Puas
4.	Proses transaksi pembelian dilakukan dengan cepat	83%	Puas

Sumber : data primer yang telah diolah

Nilai kepuasan pasien dapat dibagi menjadi puas yaitu pada range 76%-100%, cukup puas 51%-75%, kurang puas 26%-50%, dan tidak puas 0%-25%. Berdasarkan tabel 2 dapat disimpulkan bahwa rata-rata pasien yang berkunjung di apotek yang berada di wilayah Mertoyudan Kabupaten Magelang telah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh apoteker atau petugas apotek di apotek tersebut. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Kecamatan Mertoyudan sebesar 85,81% yang artinya pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh petugas apotek di apotek wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten sudah melaksanakan praktek kefarmasian dengan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Berdasarkan kuesioner yang telah disebarkan kepada responden, terdapat dua hal yang pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan apotek yaitu dalam hal pegawai menggunakan seragam/ tanda pengenal, serta petugas memberikan informasi lain selain obat yang dibeli. Standar pelayanan kefarmasian di Apotek memperoleh nilai 52,8% yang berarti

cukup baik <sup>(4)</sup>. Penelitian yang dilakukan di Apotek Kecamatan Mertoyudan dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan Ginting sudah lebih baik yaitu sebesar 85,81%. Perbedaan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan di Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang sudah lebih baik dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ginting.

Pelayanan informasi obat bertujuan agar pasien mengetahui penggunaan obat dan bisa meningkatkan tingkat kesembuhan pasien dari penyakit yang dideritanya. Faktor yang dapat mempengaruhi nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat yaitu berdasarkan informasi yang diberikan oleh petugas apotek kepada pasien mengenai informasi obat dan terapi yang selain obat yang dapat meningkatkan derajat kesehatan pasien. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek pada Apotek yang terdapat di wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang kurang puas karena kuesioner mengatakan bahwa tidak ada pemberian informasi obat baik secara farmakologi maupun non farmakologi terkait dengan obat yang dibeli atau terapi yang digunakan. Rata-rata petugas apotek yang terdapat di wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang hanya berperan sebagai penjual layaknya penjual yang berada di pasar, bukan berperan sebagai apoteker maupun tenaga teknis kefarmasian, sehingga mereka hanya memberikan apa yang diminta atau dibeli oleh pasien tanpa memberikan informasi apapun. Pelayanan informasi obat akan mempengaruhi kepuasan pasien (8). Hal ini sesuai dengan keadaan pasien yang membeli obat di Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang yang merasa kurang puas terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan oleh apotek.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pasien atau masyarakat yang membeli obat di apotek wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang merasa puas terhadap pelayanan obat yang diberikan oleh apotek tersebut.

## Saran

Apoteker maupun petugas di apotek harus lebih cepat dalam memberikan pelayanan kefarmasian dengan disertai informasi yang tepat dan jelas mengenai terapi farmakologi maupun non farmakologi sesuai dengan keadaan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anief, M., 2006, *Manajemen Farmasi Edisi VI*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- [2] Anonim, 2014, Undang-Undang Republik Indonesia No. 36, tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan, Departemen Kesehatan, Jakarta
- [3] Anonim, 2016, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Departemen Kesehatan, Jakarta
- [4] Ginting, A., 2009, *Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Medan tahun 2008*, Jurnal USU, Medan
- [5] Lutfiyati, H., Yuliasuti, F., & Dianita, P. S. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Wilayah Kabupaten Magelang
- [6] West, D.S., Herbert, D.A., and Knowitom, C.H., 2000, *The Practice of Community Pharmacy*, Remingtons Pharm., Scl., Pennsylvania
- [7] Notoatmodjo, S. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan*, edisi revisi. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- [8] Yunevy, E. 2013. *Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi dan Harapan Pasien di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia. Surabaya