

## TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI APOTEK SIMPANG PURWAKARTA

**Laela Pazri<sup>1</sup>, Embriana Dinar Pramestyani<sup>2\*</sup>, Masita Sari Dewi<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Farmasi, Universitas Medika Suherman

Email: [dinar@medikasuherman.ac.id](mailto:dinar@medikasuherman.ac.id)

Received: August 31, 2023; Revised: September 26, 2023; Accepted: October 14, 2023

### Abstract

*One of the pharmacies in Purwakarta is Simpang Pharmacy which has an average number of patient visits per day of approximately 50 patients. The aim of the research is to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services and determine the relationship between characteristics and level of satisfaction. This research is quantitative research. This research model is servQual which consists of five dimensions. It can be concluded that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Simpang Purwakarta Pharmacy uses five dimensions. The highest value is the empathy parameter (emphaty) 92.61% (very satisfied), and the lowest value is direct evidence (tangibles) 86.93% (very satisfied). There is no relationship between characteristics and level of satisfaction because the significant value is  $> p$  value.*

**Keywords:** *intersection pharmacy, level of satisfaction, five dimensions.*

### Abstrak

Salah satu Apotek yang berada di Purwakarta adalah Apotek Simpang yang memiliki rata-rata jumlah kunjungan pasien setiap harinya kurang lebih 50 pasien. Tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dan mengetahui hubungan antara karakteristik dengan tingkat kepuasan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Model penelitian ini adalah *servQual* yang terdiri dari lima dimensi. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Simpang Purwakarta menggunakan lima dimensi. Nilai yang paling tinggi adalah parameter empati (*emphaty*) 92,61%(sangat puas), dan nilai yang paling rendah bukti langsung (*tangibles*) 86,93%(sangat puas). Untuk hubungan karakteristik dengan tingkat kepuasan tidak ada hubungan karena nilai signifikan  $>$  nilai *p value*.

**Kata kunci :** *apotek simpang, tingkat kepuasan , lima dimensi.*

### A. PENDAHULUAN

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No.73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di Apotek adalah suatu pelayanan

langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang nyata untuk meningkatkan kualitas hidup pasien.

Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukur bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Untuk menjamin mutu Pelayanan Kefarmasian di Apotek, perlunya dilakukan suatu evaluasi mengenai mutu Pelayanan Kefarmasian (permenkes, 2016).

Menurut penelitian yang dilakukan Stevani tahun 2018, kepuasan pada setiap pasien dapat timbul sebagai dampak dari kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan, oleh karena itu kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilihat dengan melakukan survei tingkat kepuasan pada pasien. meliputi lima dimensi yang mengukur kepuasan pelanggan atau pasien yang dikenal dengan *ServQual* yang meliputi *Reliability*, *Responsiveness*, *assurance*, *Empathy* dan *tangibles*. (*tangible*) (Sinaga & Leswana, 2022).

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker. Salah satu Apotek yang berada di Purwakarta adalah Apotek Simpang yang memiliki rata-rata jumlah kunjungan pasien setiap harinya kurang lebih 50 pasien. Jam operasional pelayanan pasien di Apotek Simpang Purwakarta dari pukul 09:00 – 21:00 WIB. Apotek Simpang Purwakarta

belum pernah melakukan evaluasi kepuasan pasien, sehingga belum diketahui bagaimana tingkat kepuasan pasien di Apotek tersebut. Dalam melakukan observasi awal kepuasan pasien di Apotek Simpang Purwakarta terdapat beberapa pasien rawat jalan merasa puas dengan pelayanan yang di berikan, ada juga beberapa pasien yang tidak merasa puas karena kurangnya kenyamanan dalam fasilitas seperti obat yang dibutuhkan sering kosong.

## B. METODE

penelitian ini merupakan penelitian dengan rancangan deskriptif (non-eksperimental) secara kuantitatif. Model penelitian ini adalah *servQual* yang terdiri dari lima dimensi. metode survey menggunakan kuesioner untuk mendapatkan seberapa besar tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan (Oktavianti, 2023).

Populasi yang digunakan oleh peneliti adalah pasien yang datang ke Apotek Simpang Purwakarta untuk membeli obat selama satu bulan dengan jumlah rata-rata sebanyak 1500 pasien.

Untuk penentuan sampel menggunakan rumus *slovin* sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Ukuran populasi

e = *Error* (tingkat kesalahan ) sebesar 0,10 (10%)

Berikut jumlah sampel yang akan dihitung adalah :

$$n = \frac{1500}{1 + 1500 (0,10)^2}$$

$$n = \frac{1500}{1 + 1500 (0,01)}$$

$$n = \frac{150}{1 + 15}$$

$$n = \frac{1500}{16}$$

$$n = 93,75 \sim 94 \text{ Sampel}$$

Berdasarkan perhitungan rumus di atas dengan populasi konsumen sejumlah 1500 pasien, maka yang di hasilkan jumlah sampel di atas adalah 94 responden. kriteria sampel meliputi kriteria inklusi dan kriteria eklusi:

a. Kriteria inklusi

- 1) Pengunjung bersedia mengisi kuisioner
- 2) Pengunjung yang datang ke Apotek Simpang Purwakarta untuk membeli obat berusia 17 – 51 tahun.
- 3) Pengunjung yang mendapatkan pelayanan kefarmasian.
- 4) Pengunjung bersedia berkomunikasi dengan baik

b. Kriteria eklusi

- 1) Pengunjung tidak mendapatkan pelayanan kefarmasian

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini telah dilaksanakan di Apotek Simpang purwakarta dengan menggunakan

kuesioner. Hasil pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Analisis univariat

Analisis univariat pada penelitian ini menggunakan *Costumer Satifasfaction Index* (CSI) untuk mementukan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Apotek Simpang Purwakarta. Perhitungan *Costumer Satisfaction Index* (CSI) dari tiap parameter dapat dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1. Perhitungan *Costumer Satisfaction Index* Dari Setiap Parameter Secara Keseluruhan

| Parameter                            | CSI%  | Tingkat kepuasan |
|--------------------------------------|-------|------------------|
| Ketanggapan ( <i>responsivness</i> ) | 91,3% | Sangat puas      |
| Kehandalan ( <i>reliability</i> )    | 90,2% | Sangat puas      |
| Jaminan ( <i>assurance</i> )         | 89,7% | Sangat puas      |
| Empati ( <i>emphaty</i> )            | 92,6% | Sangat puas      |
| Bukti langsung ( <i>tangibles</i> )  | 86,9% | Sangat puas      |

Berdasarkan Tabel 1. data perhitungan CSI menunjukan hasil pada parameter ketanggapan (*responsivness*) rata-rata yang sudah dihitung mendapatkan nilai persentase 91,3% dikategorikan sangat puas, parameter kehandalan (*reliability*) diatas dari rata- rata yang sudah dihitung dengan persentase 90,2% dikategorikan sangat puas, parameter jaminan (*assurance*) dari rata-rata yang sudah dihitung dengan persentase 89,7% dengan kategori

sangat puas, parameter empati (*emphaty*) dari rata-rata yang sudah dihitung dengan persentase 92,6% dikategorikan sangat puas, parameter bukti langsung (*tangibles*) dari rata-rata dengan persentase 86,9% dikategorikan sangat puas. didapat bahwa kriteria sangat puas dan persentase parameter yang paling mendominasi yaitu empati (*Emphaty*), karena parameter tersebut dapat memberikan pelayanan yang sopan dan ramah, memahami kebutuhan pasien dan memberikan solusi, mendengarkan keluhan dengan sabar,serta tidak membiarkan konsumen menunggu pada waktu yang lama

## 2. Analisis Bivariat

analisis bivariat ini menggunakan metode statistik uji *chi square* yang memiliki nilai batas alpha yaitu 10% untuk menganalisis antara karakteristik dengan tingkat kepuasan pasien. Analisis hubungan karakteristik dengan tingkat kepuasan dapat dilihat pada Tabel 2 – 4 sebagai berikut:

Tabel 2. Hubungan Usia Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

| Karakteristik   | Tingkat kepuasan |             | Total | P value |
|-----------------|------------------|-------------|-------|---------|
|                 | Puas             | Sangat puas |       |         |
| Usia            |                  |             |       |         |
| 17-20 tahun     | 0                | 3           | 3     | 0,538   |
| 21-30 tahun     | 5                | 22          | 27    |         |
| 31-40 tahun     | 1                | 19          | 20    |         |
| 41-50 tahun     | 2                | 23          | 25    |         |
| 50 tahun keatas | 3                | 16          | 19    |         |
| Total           | 11               | 83          | 94    |         |

dapat dilihat pada Tabel 2. bahwa menggunakan metode *Chi square* dengan program statistik SPSS pada karakteristik umur 17-20 tahun dengan kategori puas sebanyak 0 orang dan kategori sangat puas sebanyak 3 orang dengan total 3 orang. Pada umur 21-30 tahun mendapatkan kategori puas sebanyak 5 orang dan kategori sangat puas sebanyak 22 orang dengan total sebanyak 27 orang. Pada umur 31-40 tahun mendapatkan kategori puas sebanyak 1 orang dan kategori sangat puas sebanyak 19 orang dengan total sebanyak 20 orang. Pada umur 41-50 tahun mendapatkan kategori puas sebanyak 2 orang dan kategori sangat puas sebanyak 23 orang dengan total sebanyak 25 orang. Pada umur 50 tahun ke atas mendapatkan kategori puas sebanyak 3 orang dan kategori sangat puas sebanyak 16 orang dengan total sebanyak 19 orang. Oleh karena itu nilai p value  $0,538 > 0,1$  maka tidak ada hubungan yang signifikan pada karakteristik umur dengan tingkat kepuasan karena hasil dari uji *chi square* lebih besar dari nilai P value yang sudah ditentukan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anfal, menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara umur dengan tingkat kepuasan, karena tidak hanya umur pasien yang memengaruhi kepuasan tetapi dipengaruhi aspek yang lain (Anfal, 2020).  
Tabel 3. Hubungan Jenis Kelamin Dengan Tingkat Kepuasan

| Karakteristik | Tingkat kepuasan |             | Total | P value |
|---------------|------------------|-------------|-------|---------|
|               | Puas             | Sangat puas |       |         |
| Jenis kelamin |                  |             |       |         |
| Laki-laki     | 2                | 33          | 35    | 0,164   |
| Pereempuan    | 9                | 50          | 59    |         |
| Total         | 11               | 83          | 94    |         |

Berdasarkan Tabel 3. dapat dilihat bahwa menggunakan metode *chi square* dengan program statistik SPSS pada karakteristik jenis kelamin laki-laki terdapat kategori puas sebanyak 2 orang dan kategori sangat puas sebanyak 33 orang dengan total sebanyak 35 orang. Pada jenis kelamin

perempuan terdapat kategori puas sebanyak 9 orang dan kategori sangat puas sebanyak 50 orang dengan jumlah total sebanyak 59 orang. Hasil uji *chi square* pada karakteristik jenis kelamin pada tingkat kepuasan mendapatkan nilai *p value* sebesar 0,164 sedangkan nilai signifikan yang dipakai yaitu sebesar 0,1. Hal ini sejalan dengan penelitian Widiyari et al, menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien, karena Pasien perempuan lebih merasa puas dengan pelayanan farmasi dibanding dengan pasien laki-laki. Persepsi dan reaksi terhadap gangguan sakit dipengaruhi oleh jenis kelamin, ras, pendidikan, kelas ekonomi, dan latar belakang budaya, yang memengaruhi penilaian kepuasan pasien (Widiyari et al., 2019).

Tabel 4. Hubungan Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

| Karakteristik |         | Tingkat kepuasan |             | Total | P value |
|---------------|---------|------------------|-------------|-------|---------|
|               |         | Puas             | Sangat puas |       |         |
| Pendidikan    | SD      | 1                | 9           | 10    | 0,202   |
|               | SMP     | 1                | 23          | 24    |         |
|               | SMA     | 5                | 40          | 45    |         |
|               | Sarjana | 4                | 11          | 15    |         |
| Total         |         | 11               | 83          | 94    |         |

Berdasarkan Tabel 4, dapat dilihat bahwa menggunakan metode *chi square* dengan program statistik SPSS. *Chi Square* atau chi kuadrat di gunakan untuk menguji hipotesis komperatif rata-rata sampel independen dengan setiap sampel terdapat beberapa kelas atau kategori. Pada karakteristik pendidikan

Sekolah Dasar (SD) terdapat kategori puas sebanyak 1 orang dan kategori sangat puas sebanyak 9 orang dengan total 10 orang. Pada pendidikan sekolah menengah pertama (SMP) terdapat kategori puas sebanyak 1 orang dan kategori sangat puas sebanyak 23 orang dengan total sebanyak 24 orang. Pada pendidikan sekolah menengah atas (SMA) terdapat kategori puas sebanyak 5 orang dan kategori sangat puas sebanyak 40 orang dengan total sebanyak 45 orang. Pada pendidikan Sarjana terdapat kategori puas sebanyak 4 orang dan kategori sangat puas sebanyak 11 orang dengan total sebanyak 15 orang. Hasil uji *chi square* pada karakteristik pendidikan pada tingkat kepuasan mendapatkan nilai *p value* sebesar 0,202 sedangkan nilai signifikan yang dipakai yaitu sebesar 0,1. Oleh karena itu maka nilai *p value*  $0,202 > 0,1$  maka dikatakan tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan karena nilai *p value* jenis kelamin lebih besar dibandingkan dengan nilai yang sudah ditentukan. Hal ini sejalan dengan penelitian Widiyari et al, menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara karakteristik pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien (Widiyari et al., 2019).

#### D. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Simpang Purwakarta

berdasarkan 5 dimensi pelayanan kefarmasian mendapatkan kategori sangat puas. Nilai yang tertinggi pada 5 dimensi adalah parameter empati (*emphaty*) didapatkan hasil sebesar 92,61%, dan nilai yang paling rendah adalah parameter bukti langsung (*tangibles*) didapatkan hasil sebesar 86,93% (sangat puas). Dapat disimpulkan bahwa penelitian yang telah dilakukan tidak ada hubungan antara karakteristik dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai *p value* lebih besar dari nilai signifikan sudah di tentukan.

#### E. DAFTAR PUSTAKA

- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Oktavianti, A. H. (2023). Pelayanan Farmasi di Apotek Galunggung. *10*(1), 37–46.
- Kemenkes RI. (2016). Permenkes No 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Nature Methods*, 7(6), 2016.
- Sinaga, C. R., & Leswana, N. F. (2022). *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek X*. 5(1), 94–100.
- Widiasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), 43–52. <https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.615>