



Biogenerasi Vol 8 No 1, 2023

Biogenerasi

Jurnal Pendidikan Biologi

<https://e-journal.my.id/biogenerasi>



TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI APOTEK DOA BUNDA SENTANI KABUPATEN JAYAPURA

Nur Aida, Universitas Sains dan Teknologi Jayapura, Indonesia

*Corresponding author E-mail: fitrahbiologi@gmail.com

Abstract

Research has been carried out on the level of patient satisfaction with drug information services at the Doa Bunda Sentani Pharmacy. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction in drug information services at the Doa Bunda Sentani Pharmacy, Jayapura Regency. The study was conducted by distributing questionnaires to 100 patients who came for treatment from April to June 2022. This type of research is descriptive by filling out questionnaires to visitors to the Doa Bunda Sentani pharmacy, Jayapura Regency. The results showed that the mean score for measuring the level of patient satisfaction with each measurement indicator, namely for responsiveness was 81.7% which indicated that the patient was satisfied, and the mean score for reliability was 80.5% which indicated that the patient was satisfied, the mean score for empathy is 84% which indicates that the patient is satisfied, the mean score for direct evidence is 72%, which indicates that the patient is very satisfied. It can be concluded that the average value is 78.1%. This shows that in this study the level of patient satisfaction with drug information services at the Doa Bunda Sentani Pharmacy, Jayapura Regency, was in the satisfied category.

Keywords: *Patient Satisfaction, Drug Information Services, Doa Bunda Pharmacy*

Abstrak

Telah dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Doa Bunda Sentani. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan informasi obat di Apotek Doa Bunda Sentani Kabupaten Jayapura. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 pasien yang datang berobat dari bulan April sampai Juni 2022. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan mengisi kuesioner kepada pengunjung apotek Doa Bunda Sentani Kabupaten Jayapura. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata skor untuk mengukur tingkat kepuasan pasien dengan masing-masing indikator pengukuran yaitu untuk daya tanggap sebesar 81,7% yang menunjukkan pasien puas, dan skor rata-rata untuk reliabilitas adalah 80,5% yang menunjukkan pasien puas. nilai rata-rata untuk empati adalah 84% yang menunjukkan bahwa pasien puas, nilai rata-rata untuk bukti langsung adalah 72% yang menunjukkan bahwa pasien sangat puas. Dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata adalah 78,1%. Hal ini menunjukkan bahwa pada penelitian ini tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Doa Bunda Sentani Kabupaten Jayapura berada pada kategori puas.

Kata Kunci: *Kepuasan Pasien, Pelayanan Informasi Obat, Apotek Doa Bunda*

© 2023 Universitas Cokroaminoto palopo

Correspondence Author :
Universitas Sains dan Teknologi Jayapura.
Jl. Sosial Padang Bulan, Kota Jayapura, Papua

p-ISSN 2573-5163
e-ISSN 2579-7085

PENDAHULUAN

Apotek berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1332/MENKES/SK/X/2002, yaitu sebagai tempat penyelenggaraan kefarmasian, pendistribusian obat dan kebutuhan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Menurut Pasal 1 Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Praktik Kefarmasian Republik Indonesia, apotek adalah lembaga pelayanan kefarmasian tempat apoteker menyelenggarakan kefarmasian (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2002; Presiden Republik Indonesia, 2009)

Selama ini pelayanan kefarmasian telah bergeser dari kefarmasian kepada pasien yang mengacu pada pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya terfokus pada pengelolaan komoditas obat-obatan, telah menjadi pelayanan yang komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2014). Seiring dengan perubahan sikap, apoteker perlu meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya serta mengubah perilakunya sehingga dapat melakukan kontak langsung dengan pasien (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2004). Apoteker juga perlu memahami dan mengenali potensi kesalahan pengobatan (*medication error*) dalam proses pelayanan, serta mengenali, mencegah, dan mengatasi masalah terkait obat (Kementerian Kesehatan RI, 2016).

Kepuasan adalah evaluasi pasca pembelian apakah kinerja produk/jasa alternatif yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan. Ketidakpuasan muncul ketika persepsi kinerja tidak memenuhi harapan. Kepuasan adalah tingkat emosi seseorang (klien) setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan apa yang diharapkan. Salah satu indikator yang menentukan kualitas layanan kesehatan adalah pengukuran kepuasan pengguna terhadapnya. Ada beberapa jenis konsep untuk mengukur kepuasan pasien, antara lain kepuasan pasien secara keseluruhan, dimensi kepuasan pasien, dan penegasan harapan (Helni, 2015)

Penelitian yang telah dilakukan oleh Farida dan A, Suparlan, 2015 pada tingkat

kepuasan pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek RSUD Labuang Baji Makassar menyatakan bahwa 94,6% responden menyatakan puas (Isya Syamsu & Farida, 2015). Hasil survei yang dilakukan oleh Puspita dan Elmiawati, 2017 menunjukkan bahwa pasien yang membeli obat dari apotek di kabupaten Mertajung provinsi Magelang merasa puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apotek tersebut. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai motor penggerak oleh organisasi pelayanan kefarmasian lainnya untuk mempertahankan dan menjadi pelayanan kefarmasian yang lebih baik bagi pasien (Dianita & Latifah, 2017). Sedangkan studi yang dilakukan oleh Ginting, 2008 menyimpulkan bahwa penerapan standar pelayanan kefarmasian di apotek masih berada pada kategori kurang baik dengan angka 42,74%. Dari data pelayanan yang diperoleh, asisten apoteker menyumbang 83,82% yang memberikan pelayanan langsung kepada pasien (Ginting, 2009).

Pasien akan merasa puas ketika mendapatkan obat dengan cepat, namun saat ini pelayanan apotek kurang baik dan pasien harus menunggu lama untuk menerima obatnya. Pertimbangan pasien memegang peranan penting dalam memilih apotek, karena beberapa apotek belum berfungsi secara optimal sebagai fasilitas kesehatan, terutama sebagai pemasok obat-obatan (Dianita & Latifah, 2017).

Beberapa apotek masih belum optimal dalam menjalankan fungsinya sebagai sarana kesehatan khususnya sebagai penyedia obat sehingga menjadikan faktor pertimbangan pasien dalam memilih sebuah apotek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di apotek doa bunda sentani kabupaten jayapura. Diharapkan pada akhir penelitian ini peneliti dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di apotek Doa Bunda Sentani Kabupaten Jayapura

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 Sentani Kabupaten Jayapura pada periode 20

April sampai 8 Juni 2022 dengan memberikan kuesioner terhadap pasien yang berkunjung di apotek tersebut. Variabel dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di apotek.

Teknik sampling yang dilakukan adalah proposiv sampling yaitu salah satu jenis teknik pengambilan sampel yang biasa digunakan dalam penelitian ilmiah. Dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu (Dewantoro, 2019). Dengan kriteria sebagai berikut:

1. Berumur diatas 17 Tahun
2. Dapat berkomunikasi dengan baik
3. Bersedia diwawancara dengan mengisi kuesioner

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada pasien yang berobat di apotek Doa Bunda Sentani Kabupaten Jayapura. Penyebaran kuisisioner dilakukan sebanyak 100 kuisisioner yang diberikan kepada responden yang berkunjung di Apotek Doa Bunda Sentani Kabupaten Jayapura tersebut.

Tabel.1 Karakteristik Responden pada Apotek Doa Bunda Sentani Kabupaten Jayapura.

NO	Karakteristik	Jumlah%	
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	52%
		Perempuan	48%
2.	Umur	17-24 Tahun	17%
		25-34 Tahun	4%
		35-49 Tahun	32%
		50-64 Tahun	5%
		65 Tahun Keatas	0%
3.	Status Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	6%
		Pegawai Negeri	14%
		Pegawai Swasta	55%
		Pedagang	7%
		Tidak Bekerja	18%

Sumber: Data primer yang telah diolah

Pada Tabel 1 berdasarkan hasil yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner terhadap responden, bahwa mayoritas responden adalah berjenis kelamin pria (52%), untuk usia didominasi usia 35-49 tahun (32%). Sedangkan untuk Status pekerjaan responden dengan pekerjaan pegawai swasta yaitu sebanyak 55 responden.

Tabel.2 Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Informasi Obat di Apotek Doa Bunda Sentani.

NO	Faktor Yang Mempengaruhi	Nilai%	Klasifikasi
Kepuasan Pasien			
1.	Ketanggapan	81,7%	Puas
2.	Kehandalan	80,5%	Puas
3.	Empati	84%	Puas
4.	Bukti Langsung	72%	Puas
Rata-Rata		78,1%	Puas

Sumber: Data primer yang telah diolah

Pada tabel 2 tersebut berdasarkan hasil yang diperoleh ketanggapan diperoleh nilai

Keluarga pasien atau pasien yang berkunjung di Apotek Doa Bunda Sentani Kabupaten Jayapura.

Dalam penelitian ini skor di berikan berdasarkan tingkatan jawaban yang diterima dari responden yaitu: yaitu skor 4 = sangat puas, skor 3 = puas, skor 2 = kurang puas, skor 1 = sangat tidak puas. Alat-alat yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain kuisisioner sebagai bahan peneliti untuk pengumpulan data, dan alat tulis untuk mengisi kuisisioner yang akan dibagikan dan kamera sebagai dokumentasi teknik pengumpulan sampel.

81,7% dengan kriteria puas, Kehandalan diperoleh nilai 80,5% dengan kriteria puas,

Empati diperoleh nilai 84% dengan kriteria puas, dan Bukti Langsung diperoleh nilai 72% dengan kriteria puas. Berdasarkan total persen perolehan responden maka dapat dikatakan, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di apotek secara keseluruhan diperoleh nilai rata-rata adalah sebesar 78,1%.

Pembahasan

Harapan masyarakat saat ini terhadap pelayanan medis ketika berobat tidak hanya dari segi pengobatan yang tepat, tetapi juga dari segi pelayanan oleh petugas yang profesional, ramah, jujur, berkualitas, dan antusias, termasuk pelayanan informasi obat (Isya Syamsu & Farida, 2015).

Dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pasien yang berobat di Apotek Doa Bunda Sentani Kabupaten Jayapura. Di kumpulkan informasi dengan cara membagikan angket/kuesioner kepada 100 orang pasien yang datang berobat pada 20 April sampai 8 Juni 2022. Cara pengisian kuesioner yaitu responden cukup menconteng pilihan yang ada pada lembar kuesioner sesuai dengan apa yang responden rasakan. Pilihan responden dibagi dalam 5 (lima) kategori yaitu, sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan tidak puas.

Dari penyebaran kuesioner kepada responden, pada Tabel 1. dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki, 52%, dan perempuan, 48%. Jumlah kunjungan ke apotek yang tercakup dalam survei ternyata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan responden terhadap pelayanan obat di apotek, karena semakin banyak kunjungan ke apotek maka semakin baik pengetahuan responden tentang apotek. Pelayanan yang diberikan di apotek (Dianita & Latifah, 2017).

Berdasarkan usia responden yang berumur 17-24 tahun sebanyak 17 responden, umur responden 25-34 tahun sebanyak 46 responden, umur responden 35-49 tahun sebanyak 32 responden, dan umur responden 50-64 tahun sebanyak 5 responden. Hal ini karena, dibandingkan dengan kelompok usia lainnya, orang-orang dalam kelompok usia ini memiliki kesadaran yang jauh lebih tinggi untuk berobat dan membeli obat jika mereka sakit (Widodo & Yuniarto, 2012). Salah satu kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah usia di atas 17 tahun. Di usia produktif, orang cenderung berusaha untuk tetap fit saat beraktivitas. Selain itu, usia produktif apoteker memudahkan mereka untuk memberikan

informasi obat yang mereka terima, yang mempengaruhi pemahaman mereka terhadap informasi yang diberikan (Zumrotul Anisah et al., 2010).

Berdasarkan status pekerjaan responden dengan pekerjaan pegawai swasta yaitu sebanyak 55 responden, pelajar/mahasiswa 6 responden, pegawai negeri 14 responden, pedagang 7 responden, dan yang tidak bekerja 18 responden. Pendidikan dan pekerjaan adalah dua karakteristik konsumen yang saling terkait. Pendidikan menentukan jenis pekerjaan (Angga Sulistyia et al., 2017). Pekerjaan seseorang dapat mempengaruhi tingkat aktivitas fisiknya, dan kepedulian terhadap kesehatannya (Zainuddin & Utomo, 2015).

Pengukuran tingkat kepuasan pasien (Tabel 2) terhadap pelayanan informasi obat di Apotek untuk Ketanggapan diperoleh nilai rata-rata sebesar 81,7%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat untuk ketanggapan berada dalam kategori puas. Hal ini disebabkan karena kecepatan petugas dalam menjawab pertanyaan pasien, dan petugas memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien. Sehingga pasien merasa puas dengan apa yang dilakukan petugas farmasi dalam hal ketanggapan (Isya Syamsu & Farida, 2015).

Pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek untuk Keandalan (Tabel 2) diperoleh nilai rata-rata sebesar 80,5%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat untuk keandalan berada dalam kategori puas. Hal ini disebabkan karena kebanyakan petugas farmasi hanya memberikan informasi tentang kegunaan obat (indikasi), dan cara pemakaian obatnya. Sedangkan dalam hal ketanggapan bukan hanya hal tersebut, tapi harus juga di jelaskan tentang lama pemakaian obatnya, pantangan makanan dan minuman, dan cara penyimpanan obatnya, hal ini yang menyebabkan pasien merasa puas dalam hal keandalan petugas farmasi. Keandalan sangat berperan penting dalam pelayanan informasi obat, karena disinilah seorang farmasi dapat menunjukkan kemampuan atau pengetahuan di bidang farmasi (Lereng & Marisa, 2021).

Pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek untuk empati (Tabel 2), diperoleh nilai rata-rata sebesar 84% . Hal ini menunjukkan bahwa

tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat untuk empati berada dalam kategori puas. Hal ini disebabkan karena petugas peduli dengan keluhan pasien dan melayani pasien tanpa memandang status sosial pasien. Empati berhubungan dengan moral dan jiwa sosial, pasien merasa puas dalam hal empati karena petugas Farmasi melayani dengan sungguh-sungguh dan peduli terhadap keluhan pasien (Widiawati, 2021).

Pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek untuk bukti langsung (Tabel 2) diperoleh nilai rata-rata sebesar 72%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat untuk bukti langsung berada dalam kategori sangat puas. Hal ini disebabkan karena ketersediaan obat yang ada di Apotek cukup memadai sehingga pasien tidak perlu lagi keluar lagi membeli di Apotek luar.

Apotek perlu menjaga kualitas layanan mereka dan ada ruang untuk perbaikan. Untuk

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Doa Bunda sentani Kabupaten Jayapura yaitu untuk ketanggapan diperoleh 81,7% yang berada dalam kategori puas. Untuk kehandalan diperoleh 78,2% yang berada dalam kategori puas. Untuk empati diperoleh 84% yang berada dalam kategori puas. Untuk bukti langsung diperoleh 72%. Yang berada dalam kategori puas. Jadi nilai rata-rata adalah sebesar 78,1%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Doa Bunda Sentani Kabupaten Jayapura berada dalam kategori puas.

DAFTAR RUJUKAN

- Angga Sulistya, Y., Rachma Pramestutie, H., & Sidharta, B. (2017). Profil Kualitas Pelayanan Resep oleh Apoteker di Beberapa Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang. *Pharmaceutical Journal of Indonesia*, 3(1), 1–9. <https://doi.org/10.21776/ub.pji.2017.003.01.1>
- Dewantoro, A. (2019). Pengaruh Optimisme terhadap Kemampuan Identifikasi
- mencapai tingkat yang sangat memuaskan, apotek perlu meningkatkan pengelolaan sumber daya, meningkatkan pengetahuan dan kapasitas sumber daya manusia, sarana dan prasarana, khususnya ruang konseling khusus dan fasilitas pendukung seperti buku sumber perpustakaan untuk memberikan pelayanan obat (Helni, 2015)
- Apotek Doa Bunda Sentani Tidak memiliki poster-poster, leaflet dan lain-lain sehingga pasien harus berkonsultasi kepada petugas kesehatan yang ada di Apotek tersebut. Di Apotek Doa Bunda tidak memiliki poster-poster, leaflet/ label obat. Hal inilah yang menyebabkan pasien merasa Kurang puas dalam hal bukti langsung. Berdasarkan total persentase perolehan responden maka di dapatkan, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek secara keseluruhan di Teroleh nilai rata-rata adalah sebesar 78,1%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Doa Bunda Sentani Kabupaten Jayapura berada dalam kategori puas.
- Peluang Mahasiswa Strata Satu Pada Perguruan Tinggi Di Surabaya. *Agora*, 7(1), 6.
- Dianita, P. S., & Latifah, E. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. *Jurnal Farmasi Sains Dan Praktis*, 3(2), 19–23. <https://doi.org/10.31603/pharmacy.v3i2.1727>
- Ginting, A. B. (2009). *Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Di Kota Medan Tahun 2008*. Universitas Sumatra Utara.
- Helni. (2015). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Di Kota Jambi. *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora*, 17(2), 01–08.
- Isya Syamsu, A. S., & Farida, F. (2015). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Ilmiah As-Syifaa*, 7(2), 197–208. <https://doi.org/10.33096/jifa.v7i2.12>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2002). Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1332/Menkes/SK/X/2002 tentang

- Ketentuan dan Pemberian Ijin Apotek. In *Kemenkes RI* (pp. 1–43). KEMENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA.
- Kemntrian Kesehatan Republik Indonesia. (2004). STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK. In *Kemntrian Kesehatan RI* (pp. 1–8). KEMENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA.
- Kemntrian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK (NOMOR 35 TAHUN 2014; pp. 1–44). KEMENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA.
- Kemntrian Kesehatan RI. (2016). PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 73 TAHUN 2016 TENTANG STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK (pp. 1–40). KEMENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA.
- Lereng, M., & Marisa, R. (2021). TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT. *Jurnal Penelitian*, 1–14.
- Presiden Republik Indonesia. (2009). PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR 51 TAHUN 2009 TENTANG PEKERJAAN KEFARMASIAN. In *Kemenkes RI* (51 TAHUN 2009; pp. 1–19). KEMENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA.
- Widiawati, T. (2021). Gambaran tingkat kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan di apotek tegongan balapulang wetan. In *Politeknik Harapan Bersama*. Politeknik Harapan Bersama.
- Widodo, S. T., & Yuniarto, A. Y. (2012). Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Penelitian*, 16(1), 12.
- Zainuddin, M., & Utomo, W. (2015). Hubungan Stres Dengan Kualitas Hidup Penderita Diabetes Mellitus Tipe 2. *Jurnal Online Mahasiswa*, 2(1), 890–898.
- Zumrotul Anisah, Hasanmihardja, M., & Setiawan, D. (2010). PENGARUH PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN APOTEK DI WILAYAH PURWOKERTO. *PHARMACY*, 07(4), 46–52.