

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI SALAH SATU APOTEK KOTA
BANDUNG**

KARYA TULIS ILMIAH

Ria Gynasti

31171057



FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS BHAKTI KENCANA

PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA 3

PROGRAM STUDI FARMASI

BANDUNG

2020

Lembar Pengesahan

**Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Salah Satu
Apotek Kota Bandung**

Untuk memenuhi salah satu syarat mengikuti Sidang Ahli Madya

Program Pendidikan Diploma Tiga

Ria Gynasti

31171057

Bandung, Juni 2020

Pembimbing I



Elis Susilawati, M.Si.,Apt

Pembimbing II



Dadih Supriadi, M.Si.,Apt

EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI SALAH SATU APOTEK KOTA BANDUNG

ABSTRAK

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkannya. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian merupakan salah satu metode untuk mengevaluasi mutu pelayanan di apotek. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di salah satu Apotek Kota Bandung. Penelitian ini merupakan penelitian *deskriptif non eksperimental*. Data penelitian dikumpulkan dengan cara survey dan menggunakan metode *Cross-Sectional* menggunakan kuesioner *SERVQUAL* yang memuat 5 dimensi pelayanan kefarmasian yaitu dimensi fasilitas berwujud (*tangible*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi keyakinan/jaminan (*assurance*), dan dimensi empati (*emphaty*) yang di sebarakan pada 60 pasien di bulan Mei-Juni 2020. Hasil penelitian menunjukkan dimensi *emphaty* 65.00% memiliki penilaian paling tinggi. Sedangkan dimensi *reliability* 37.90% termasuk penilaian paling rendah. Maka dapat disimpulkan bahwa Apotek ini masih belum memenuhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek tersebut dalam bidang dimensi kehandalan (*reliability*) terutama untuk kelengkapan obat.

Kata kunci : Apotek, Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian.

EVALUATION OF THE PATIENT SATISFACTION ON PHARMACEUTICAL SERVICES IN ON ONE OF BANDUNG CITY PHARMACIES

ABSTRACT

Satisfaction is the level of one's feelings after comparing between the performance or the results felt with what is expected. The level of patient satisfaction with pharmaceutical services is one method for evaluating the quality of services at pharmacies. This study aims to evaluate the level of patient satisfaction with pharmaceutical services in one of Bandung Pharmacy. This research is a non-experimental descriptive study. The research data was collected by survey and using the Cross-sectional method using the SERVQUAL questionnaire which contained 5 dimensions of pharmaceutical services namely tangible facilities, reliability dimensions, responsiveness dimensions, responsiveness dimensions, assurance dimensions, and assurance dimensions of empathy (emphaty) were distributed to 60 patients in May-June 2020. The results showed the empathy dimension of 65.00% had the highest rating. While the reliability dimension of 37.90% is among the lowest ratings. So it can be concluded that this Pharmacy still does not meet patient satisfaction with pharmacy services at the Pharmacy in the field of reliability dimensions (reliability) especially for the completeness of the drug.

Keywords: Pharmacy, Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services.

PEDOMAN PENGGUNAAN KARYA TULIS ILMIAH

Karya Tulis Ilmiah yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Fakultas Farmasi Universitas Bhakti Kencana, dan terbuka untuk umum. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh KTI haruslah seizin Ketua Program Studi di lingkungan Fakultas Farmasi Universitas Bhakti Kencana.

*Karya Tulis Ilmiah ini dipersembahkan untuk kedua orangtua tercinta beserta
kedua adikku Rino Amaludin dan Riki Julianto.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penyusun panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya untuk kesehatan dan keselamatan sehingga dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu.

Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW beserta para keluarganya, para sahabatnya dan kita selaku umatnya di akhir zaman.

Penyusun sampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan pengarahan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu pada kesempatan ini penyusun ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Entris Sutrisno, S.Farm., MH. Kes., Apt selaku Rektor Universitas Bhakti Kencana Bandung.
2. Ika Kurnia Sukmawati, M.Si., Apt selaku Ketua Program Studi DIPLOMA III Farmasi yang telah membantu dan memberikan bimbingan untuk pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah.
3. Elis Susilawati, M.Si., Apt selaku pembimbing I Fakultas Farmasi di Universitas Bhakti Kencana Bandung.
4. Dadih Supriadi, M.Si., Apt selaku pembimbing II Fakultas Farmasi di Universitas Bhakti Kencana Bandung.
5. Maria Ulfah, M.Si., Apt selaku Apoteker Penanggung Jawab di salah satu Apotek Kota Bandung.
6. Arif Reza Fahmi Munawar, S.Si., M.M selaku Manajemen di salah satu Apotek Kota Bandung.
7. Seluruh staf dan karyawan Universitas Bhakti Kencana Bandung dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Keluarga yang telah memberikan do'a dan dukungannya sehingga pelaksanaan dan penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini lancar.
9. Rekan-rekan Universitas Bhakti Kencana Bandung.

10. Serta semua pihak yang telah membantu sehingga Karya Tulis Ilmiah ini terselesaikan.

Penyusun menyadari bahwa dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang tidak terhingga kepada semua pihak atas jasa dan bantuannya. Aamiin. Akhir kata, kami mengucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Bandung, Juni 2020

Penyusun

DAFTAR ISI

<i>ABSTRAK</i>	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
PEDOMAN PENGGUNAAN KARYA TULIS ILMIAH	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
DAFTAR GAMBAR DAN ILUSTRASI	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG.....	xii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	1
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	2
BAB II.....	3
TINJAUAN PUSTAKA	3
2.1 Tinjauan Apotek	3
2.1.1 Sejarah Apotek.....	3
2.1.2 Definisi Apotek.....	3
2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek	3
2.3 Peranan Tenaga Teknis Kefarmasian di Apotek	4
2.4 Kepuasan	4
2.5 Uji Validitas dan Reabilitas.....	4
BAB III	6
METODE PENELITIAN.....	6

BAB IV	7
DESAIN PENELITIAN.....	7
4.1 Prosedur.....	7
4.1.1 Persiapan.....	7
4.1.2 Pelaksanaan.....	7
4.2 Analisis Data	7
BAB V.....	8
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	8
BAB VI.....	14
KESIMPULAN DAN SARAN.....	14
6.1 Kesimpulan	14
6.2 Saran.....	14
DAFTAR PUSTAKA	15
LAMPIRAN.....	17

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. r tabel	17
Lampiran 2. Evaluasi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di salah satu Apotek Kota Bandung	18
Lampiran 3. Form Kuesioner	19

DAFTAR GAMBAR DAN ILUSTRASI

Gambar 5.1. Respon Pelayanan Kefarmasian Di Salah Satu Apotek Kota Bandung	12
---	----

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1. Hasil Uji Validitas menggunakan Aplikasi SPSS.....	8
Tabel 5.2. Hasil Uji Reabilitas menggunakan Aplikasi SPSS	9
Tabel 5.3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	9
Tabel 5.4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	9
Tabel 5.5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	10

DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

SPSS = *Statistical Package for the Social Sciences.*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya (Irine, 2009). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian merupakan salah satu metode untuk mengevaluasi mutu pelayanan di apotek. Evaluasi tingkat kepuasan pasien ini dapat dilakukan menggunakan angket/kuesioner ataupun wawancara secara langsung (Permenkes RI, 2016).

Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian merupakan upaya penting yang harus dilakukan untuk melihat perubahan-perubahan yang terjadi dan menyiapkan strategi atau rencana terstruktur dalam pengembangan pelayanan kefarmasian yang inovatif. Selain itu, evaluasi kepuasan pasien juga dapat dilakukan untuk menilai program pelayanan pasien dengan lebih baik dan memaksimalkan kapasitas profesional di apotek pada tingkat lokal maupun nasional (Lee *et al*, 2015).

Kriteria penilaian frekuensi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek didasarkan pada kriteria dalam bentuk persentase. Tingkat kesesuaian kepuasan pasien sebesar lebih dari 75% masuk dalam kriteria puas, tingkat kesesuaian kepuasan pasien 56%-75% masuk dalam kriteria cukup puas, tingkat kesesuaian kepuasan pasien kurang dari 40%-55% masuk dalam kriteria kurang puas, dan persentase kesesuaian kurang dari 40% masuk dalam kriteria tidak puas (Arikunto, 2006).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, Sehingga ditarik rumusan masalah Bagaimana tinggkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di salah satu Apotek Kota Bandung berdasarkan 5 dimensi yaitu dimensi fasilitas berwujud (*tangible*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan

(*responsiveness*), dimensi keyakinan/jaminan (*assurance*), dan dimensi empati (*emphaty*).

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di salah satu Apotek Kota Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak Apotek dalam mengevaluasi sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian dan menambah pengalaman dan wawasan mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek untuk peneliti sendiri.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Apotek

2.1.1 Sejarah Apotek

Profesi Farmasi di Indonesia masih baru dan mulai berkembang pada masa kemerdekaan. Pada zaman penjajahan, kefarmasian pertumbuhannya sangat lambat dan belum dikenal oleh masyarakat. Tenaga farmasi pada masa itu terdiri dari asisten apoteker yang berjumlah sangat sedikit dan Tenaga apoteker yang berasal dari Denmark, Austria, Jerman dan Belanda. Namun setelah kemerdekaan, didirikan Perguruan Tinggi Farmasi di Klaten tahun 1946 dan di Bandung tahun 1947. Lembaga Pendidikan Tinggi Farmasi ini mempunyai peran yang besar untuk perkembangan kefarmasian masa setelahnya. (Blogs.itb.ac.id, 2011).

2.1.2 Definisi Apotek

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker (Permenkes RI, 2017).

2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek

Kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan BMHP. Pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku meliputi perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pengendalian, pencatatan dan pelaporan (Permenkes RI, 2016).

Pelayanan farmasi klinik di apotek merupakan bagian dari Pelayanan Kefarmasian yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Pelayanan farmasi klinik di apotek meliputi (Permenkes RI, 2016) :

1. Pengkajian dan Pelayanan Resep
2. Dispensing
3. Pelayanan Informasi Obat (PIO)
4. konseling;
5. Pelayanan Kefarmasian di rumah (home pharmacy care);
6. Pemantauan Terapi Obat (PTO); dan
7. Monitoring Efek Samping Obat (MESO).

2.3 Peranan Tenaga Teknis Kefarmasian di Apotek

Tenaga Teknis Kefarmasian adalah tenaga yang membantu apoteker dalam menjalani Pekerjaan Kefarmasian, yang terdiri atas Sarjana Farmasi, Ahli Madya Farmasi, dan Analis Farmasi (Permenkes RI, 2016).

Tenaga Teknis Kefarmasian yang memiliki STRTTK mempunyai wewenang untuk melakukan Pekerjaan Kefarmasian dibawah wewenang dan pengawasan Apoteker yang telah memiliki STRA sesuai dengan pendidikan dan keterampilan yang dimiliki (Permenkes RI, 2009).

Apabila APJ atau APING tidak berada di apotek, maka TTK dapat meracik dan menyerahkan obat kepada pasien sesuai dengan Peraturan (Permenkes RI, 2009).

2.4 Kepuasan

Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan disebut Kepuasan (Irine, 2009).

2.5 Uji Validitas dan Reabilitas

Kuesioner valid jika mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Signifikan atau tidak yaitu dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel *degree of freedom* = $n-k$ dan daerah sisi pengujian dengan alpha 0,05. Jika r hitung lebih dari r tabel (*lihat corrected item-total correlation*) maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2002).

Realibilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ (Ghozali, 2002).

Jika uji validitas dan reabilitas valid maka kuesioner dapat diberikan kepada responden.