

Disubmit 6 Mei 2021
Diterima 30 Desember 2021

HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KABUPATEN BADUNG

(PATIENTS SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL CARE IN COMMUNITY PHARMACIES IN THE DISTRICT OF BADUNG)

Ni Putu Wintariani¹, Dewi Puspita Apsari², I Putu Tangkas Suwantara³

¹Program Studi Farmasi klinis, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Bali Internasional

²Program Studi Farmasi klinis, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Bali Internasional

³Fakultas Farmasi, Universitas Mahasaraswati

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Interaksi apoteker antara lain melaksanakan pemberian informasi, monitoring penggunaan obat dan mengetahui tujuan akhirnya sesuai harapan untuk tercapainya kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di apotek kabupaten Badung, dengan cara diukur dari 5 (lima) dimensi antara lain Keandalan, Ketanggapan, Keyakinan, Empati, dan Fasilitas Berwujud. Merupakan penelitian deskriptif analitik dengan desain survey cross sectional terhadap pasien yang datang ke apotek di Kabupaten Badung, dengan menggunakan kuisioner sebagai instrument pengumpulan data. Jumlah apotek yang bersedia ikut serta dalam penelitian ini sebanyak 15 apotek. Responden dalam penelitian ini adalah pasien apotek yaitu pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di apotek kabupaten Badung dan telah memenuhi kriteria inklusi-eksklusi. Hasil uji binary logistic karakteristik pasien menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di apotek kabupaten Badung yang tidak signifikan antara lain umur ($p=0,761$), jenis kelamin ($p=0,612$), pendidikan ($p=0,079$), tingkat penghasilan ($p=0,139$), pekerjaan ($p=0,255$), kunjungan ke apotek ($p=0,392$). Sedangkan untuk kategori pelayanan kefarmasian memiliki hubungan yang signifikan dengan nilai 0,000 ($p=0,000$) dan memiliki pengaruh sebesar 11,495 kali ($or=11,495$). Pernyataan pelayanan kefarmasian memiliki persentase baik dan sangat baik yang ditunjukkan dengan pernyataan antara lain Apoteker melayani dengan ramah (36,1%), pengobatan yang diberikan sesuai dengan keinginan pasien (37,1%), dan Apotek memiliki obat dan alat kesehatan yang lengkap (38,1%).

Kata kunci : Kualitas pelayanan kefarmasian, Kepuasan pasien, Apotek.

ABSTRACT

Pharmaceutical service is a direct and responsible service to patients related to pharmaceutical preparations with the aim of achieving definite results to improve the

quality of life of the patient. Pharmacist interactions include providing information, monitoring drug use and knowing the final goal according to expectations to achieve patient satisfaction with pharmaceutical services. Patient satisfaction is the result of an assessment in the form of an emotional response (feeling happy and satisfied) because of the fulfillment of expectations or desires in using and receiving pharmaceutical services. This is a descriptive analytic study with a cross sectional survey design towards consumers who come to the pharmacy in Badung Regency, using a questionnaire as an instrument of data collection. The number of pharmacies that are willing to participate in this research is 15 pharmacies. Respondents in this study were pharmacy consumers, namely patients who received pharmaceutical services at the Badung district pharmacy and had met the inclusion-exclusion criteria. The results of the binary logistic test of patient characteristics stated that the level of customer satisfaction with the quality of pharmaceutical services at the Badung district pharmacy was not significant, including age ($p = 0.761$), gender ($p = 0.612$), education ($p = 0.079$), income level ($p = 0.139$), occupation ($p = 0.255$), visit to the pharmacy ($p = 0.392$). Meanwhile, the pharmaceutical service category has a significant relationship with a value of 0,000 ($p = 0,000$) and has an effect of 11,495 times ($or = 11,495$). The statement of pharmaceutical services has a good and very good percentage which is indicated by statements such as pharmacists serving kindly (36.1%), treatment given according to consumer wishes (37.1%), and pharmacies having complete drugs and medical devices (38.1%).

Keywords: *Pharmaceutical services, satisfaction, Pharmacy*

Alamat Korespondensi : Program Studi Farmasi klinis, Fakultas Ilmu
Kesehatan, Universitas Bali Internasional
Email : putuwinta@gmail.com

PENDAHULUAN

Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien. Sebagai konsekuensi perubahan orientasi tersebut, apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, ketrampilan dan perilaku untuk dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah melaksanakan pemberian informasi, monitoring penggunaan obat dan mengetahui tujuan akhirnya sesuai harapan dan terdokumentasi dengan baik. Selain itu, apoteker harus mampu berkomunikasi dengan tenaga kesehatan lainnya dalam menetapkan terapi untuk mendukung penggunaan obat yang rasional (Wiedenmayer et al., 2006).

Kemudahan dan banyaknya akses kesehatan membuat masyarakat dapat secara bebas memilih fasilitas kesehatan dengan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu (Kemenkes RI, 2014). Pasien akan menilai fasilitas kesehatan dan kembali ke fasilitas kesehatan yang serupa saat memerlukan pelayanan kesehatan jika fasilitas kesehatan tersebut dapat memuaskan pasien

(Hazfriani dkk., 2016). Penelitian lain mengatakan kualitas bidang jasa, termasuk pelayanan apotek, telah diidentifikasi, yaitu: 1) dimensi tangible (sarana fisik, perlengkapan, pegawai dan lain-lain), 2) dimensi reliability (keandalan pelayanan), 3) dimensi responsiveness (ketanggapan pelayanan), 4) dimensi assurance (keyakinan/ jaminan) dan 5) dimensi empathy (perhatian untuk memahami kebutuhan pelanggan). Apabila pasien apotek puas terhadap pelayanan yang diberikan maka pasien akan mempunyai persepsi yang baik terhadap apotek. Sebaliknya, apabila pasien apotek merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan maka pasien akan mempunyai persepsi yang buruk terhadap apotek (Handayani et al, 2009).

Penelitian sebelumnya dilakukan di Jakarta pada tahun 2003 terlihat bahwa 98,5% (n = 67) apotek tidak memenuhi standar pelayanan KIE berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek (Purwanti et al, 2004). Penelitian tentang pelayanan kefarmasian telah dilakukan oleh Rosita (2012), hasil yang di dapat adalah dari 11 apotek yang diteliti, terdapat 3 apotek yang termasuk kategori baik, 4 apotek yang termasuk kategori sedang, dan 4 apotek yang termasuk kategori kurang. Sebagian besar (72,72%) apotek-apotek di Kecamatan Semampir masih masuk dalam kategori sedang cenderung kurang dalam pelaksanaan pelayanan kefarmasian.

Penelitian lain menyatakan bahwa 58,08% pasien apotek di Kecamatan Sukarame tidak puas terhadap pelayanan apotek yang didapatkan. Berdasarkan Lima dimensi pelayanan yang diukur, tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi empathy (pemberian informasi obat) dengan persentase kepuasan 87,83% dari total pasien, dimensi kepuasan terendah yaitu pada dimensi reliability (keandalan pelayanan) dengan persentase 83,16% (Atika et al, 2019). Penelitian lain menyebutkan pelanggan Apotek Kimia Farma 274 Pamekasan sangat puas terhadap lokasi dan tata ruang apotek, ketersediaan perbekalan farmasi, waktu pelayanan, dan sikap tenaga kefarmasian dalam pelayanan. Jadi tingkat kepuasan pelanggan terhadap sistem pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 274 Pamekasan secara keseluruhan adalah sangat memuaskan yang artinya pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas apotek Kimia Farma 274 Pamekasan kepada pelanggan sudah baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien (Alrosyidi, 2020).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan desain survey cross sectional. Penelitian menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan hubungan pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien di apotek kabupaten Badung tahun 2020. Lokasi penelitian dilakukan di apotek wilayah kabupaten Badung tahun 2020 dengan waktu penelitian selama 2 bulan dari bulan februari 2020 sampai dengan Maret 2020. Penelitian ini merupakan penelitian analitik. Penelitian dilakukan dengan desain survei cross-

sectional dan mengambil sampel pasien yang di 15 apotek kabupaten Badung antara bulan Februari-Maret 2020, dengan wawancara berdasarkan kuisisioner. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling.

$$\begin{aligned}n &= \frac{z_{1-\alpha/2}^2 P(1-P)}{d^2} \\ &= (1,95)^2 0,5 (1-0,5) \\ &\quad 0,12 \\ &= 97 \text{ sampel}\end{aligned}$$

Keterangan

N = Sampel

P = Peluang

D = Limit error atau presisi absolut

$Z_{1-\alpha/2}$ = Derajat kepercayaan

Penelitian ini menggunakan instrument berupa kuisisioner. Kuisisioner terdiri dari 2 bagian. Bagian 1 meliputi karakteristik subjek penelitian yaitu pasien apotek meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, tingkat penghasilan kepala keluarga, pekerjaan, frekuensi datang ke apotek, keperluan penebusan resep. Bagian 2 meliputi pertanyaan dari peneliti untuk pasien apotek sebagai koresponden mengenai tingkat kepuasan pasien di apotek terhadap pelayanan kefarmasian. Variabel yang digunakan yaitu variabel tunggal yaitu tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian terhadap kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), keyakinan (assurance) empati (emphaty) dan berwujud (tangible). Metode kerja Peneliti menggunakan kuisisioner penelitian yang telah digunakan dan divalidasi sebelumnya oleh Made Novianita, S.Farm., Apt (tesis), kemudian peneliti melakukan identifikasi calon responden kemudian memberikan penjelasan tentang tujuan, manfaat dan akibat dari penelitian serta dipersilahkan mengisi lembar persetujuan sebagai bukti kesediaan menjadi responden. Peneliti kemudian melakukan komunikasi personal dan wawancara singkat kepada responden. Lalu kuisisioner diisi oleh peneliti berdasarkan jawaban yang diberikan oleh responden dan dilakukan pengecekan kelengkapan data responden pada hari yang sama. Analisis data menggunakan uji multivariate binary logistic untuk melihat hubungan masing-masing variabel dan seberapa besar pengaruh serta mengontrol variabel compounding.

Penelitian ini telah dilakukan di RSIA AMC Metro Lampung, waktu penelitian pada tanggal 15 Agustus – 15 September 2020. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu nifas yang mempunyai bayi sebanyak 41 ibu yang melahirkan. Desain penelitian cross sectional, metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling dan analisa data yang digunakan adalah uji chi square (X^2). Variabel yang diteliti ada 2 yaitu, 1 variabel independen (kecemasan akibat covid-19) dan 1 variabel dependen (persepsi ketidakcukupan ASI). Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah kuisisioner HARS (Hamilton Rating Scale For Anxiety) dan kuisisioner kecukupan dalam pemberian ASI

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Karakteristik Pasien Apotek

Deskripsi karakteristik responden akan memberikan gambaran mengenai identitas responden dalam penelitian ini. Tingkat kepuasan responden dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan (Bahem, 2017). Deskripsi karakteristik responden penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi 5 yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan pasien, Tingkat penghasilan kepala keluarga / bulan. seperti pada tabel 1.

Tabel 1.
Karakteristik Pasien di Apotek Kabupaten Badung 2020

Karakteristik	Parameter	Jumlah responden N= 97	Persentase (%)
Umur	usia 13-17 tahun	24	23,28
	usia 18-49 tahun	45	43,65
	50 tahun ke atas	28	27,16
Jenis kelamin	Laki-laki	44	42,68
	Perempuan	53	51,41
Pendidikan	Tidak tamat SD	13	12,61
	SD	9	8,73
	SMP	23	22,31
	SMA	36	34,92
	Perguruan Tinggi	16	15,52
Tingkat penghasilan kepala keluarga	<Rp 1.000.000	32	31,04
	>Rp 5.000.000	14	13,58
	Rp 1.000.000- Rp 5.000.000	51	49,47
Pekerjaan	Mahasiswa	9	8,73
	Wiraswasta	12	11,64
	PNS	16	15,52
	Pegawai Swasta	35	33,95
	Ibu rumah tangga	15	14,55
	Lain-lain	10	9,7
	Anak/ keluarga	48	46,56
Orang lain	13	12,61	

Tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian

Tingkat Kepuasan pasien apotek di Kabupaten Badung jika dilihat berdasarkan lima dimensi indikator pelayanan yang diukur (penampilan apotek, keandalan, ketanggapan pelayanan, ketersediaan obat dan pemberian informasi). Tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2.
 Rekapitulasi Kuisisioner Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan
 Kefarmasian

Pelayanan Kefarmasian	f (%)				
	Sangat tidak puas	Kurang puas	Cukup puas	Puas	Sangat puas
KEHANDALAN					
1 Sistem antrean obat yang teratur	2(2.1)	2(2.1)	12(12.4)	60(61.9)	21(21.6)
2 Obat yang tersedia di apotek lengkap	1(1)	1(1)	19(19.6)	55(56.7)	21(21.6)
3 Obat yang dijual tidak melebihi harga eceran tertinggi (HET)	1(1)	1(1)	16(16.5)	57(58.8)	22(22.7)
4 Apoteker melayani dengan ramah	0(0)	1(1)	12(12.4)	49(50.5)	35(36.1)
5 Apoteker selalu siap membantu	0(0)	0(0)	18(18.6)	55(56.7)	24(24.7)
6 Jaminan kecepatan pelayanan ≤ 15 menit	3(3.1)	4(4.1)	17(17.5)	45(46.4)	28(28.9)
KETANGGAPAN					
1 Apoteker responsif terhadap keluhan pasien	0(0)	2(2.1)	14(14.4)	55(56.7)	26(26.8)
2 Apoteker mampu menyelesaikan masalah pasien dalam pengobatan	0(0)	4(4.1)	12(12.4)	58(59.8)	23(23.7)
3 Komunikasi apoteker dan pasien terjalin baik	1(1)	1(1)	11(11.3)	58(59.8)	26(26.8)
4 pasien mudah memahami penjelasan yang diberikan apoteker terkait obat	0(0)	1(1)	16(16.5)	46(47.4)	34(35.1)
KEYAKINAN					
1 Apoteker memiliki pengetahuan yang baik tentang obat.	0(0)	1(1)	11(11.3)	52(53.6)	33(34)
2 Kualitas obat yang diberikan terjamin.	1(1)	1(1)	8(8.2)	53(54.6)	34(35.1)
3 Pengobatan yang diberikan sesuai dengan keinginan pasien	0(1)	1(1)	6(6.2)	54(55.7)	36(37.1)
EMPATI					

1	Apoteker memperhatikan keluhan pasien	0(0)	0(0)	10(10.3)	58(59.8)	29(29.9)
2	Apoteker memberikan pelayanan tanpa melihat status	0(0)	1(1)	13(13.4)	48(49.5)	35(36.1)
3	pasien merasa nyaman ketika menunggu obat	0(0)	2(2.1)	7(7.2)	57(58.1)	31(32)
FASILITAS BERWUJUD						
1	Apotek terlihat rapi dan bersih	0(1)	1(1)	12(12.4)	50(51.5)	34(35.1)
2	Apotek memiliki obat dan alat kesehatan yang lengkap	0(0)	3(3.1)	11(11.3)	46(47.4)	37(38.1)
3	Apoteker menggunakan identitas pengenal	0(0)	1(1)	10(10.3)	50(51.5)	36(37.1)

Pelayanan kefarmasian di Apotek

Dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian pada fasilitas pelayanan kefarmasian, apoteker harus menerapkan standar pelayanan kefarmasian.1 Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab seorang apoteker kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Fasilitas pelayanan kefarmasian adalah sarana yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan kefarmasian, salah satunya adalah apotek. Dalam penelitian ini didapatkan hasil sangat baik sebesar 36,1 % pada apoteker melayani dengan ramah, 37,1% pada Pengobatan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen, 38,1% pada Apotek memiliki obat dan alat kesehatan yang lengkap, 37,1% Apoteker menggunakan identitas pengenal.

Tabel 3.

Rekapitulasi Kuesioner Pelayanan Kefarmasian

	Pelayanan kefarmasian	f (%)				
		Tidak baik	Kurang baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik
1	Sistem antrean obat yang teratur	2(2.1)	2(2.1)	12(12.4)	60(61.9)	21(21.6)
2	Obat yang tersedia di apotek lengkap	1(1)	1(1)	19(19.6)	55(56.7)	21(21.6)
3	Obat yang dijual tidak melebihi harga eceran tertinggi (HET)	1(1)	1(1)	16(16.5)	57(58.8)	22(22.7)

4	Apoteker melayani dengan ramah	0(0)	1(1)	12(12.4)	49(50.5)	35(36.1)
5	Apoteker selalu siap membantu	0(0)	0(0)	18(18.6)	55(56.7)	24(24.7)
6	Jaminan kecepatan pelayanan ≤ 15 menit	3(3.1)	4(4.1)	17(17.5)	45(46.4)	28(28.9)
7	Apoteker responsif terhadap keluhan konsumen	0(0)	2(2.1)	14(14.4)	55(56.7)	26(26.8)
8	Apoteker mampu menyelesaikan masalah konsumen dalam pengobatan	0(0)	4(4.1)	12(12.4)	58(59.8)	23(23.7)
9	Komunikasi apoteker dan konsumen terjalin baik	1(1)	1(1)	11(11.3)	58(59.8)	26(26.8)
10	konsumen mudah memahami penjelasan yang diberikan apoteker terkait obat	0(0)	1(1)	16(16.5)	46(47.4)	34(35.1)
11	Apoteker memiliki pengetahuan yang baik tentang obat.	0(0)	1(1)	11(11.3)	52(53.6)	33(34)
12	Kualitas obat yang diberikan terjamin.	1(1)	1(1)	8(8.2)	53(54.6)	34(35.1)
13	Pengobatan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen	0(1)	1(1)	6(6.2)	54(55.7)	36(37.1)
14	Apoteker memperhatikan keluhan konsumen	0(0)	0(0)	10(10.3)	58(59.8)	29(29.9)
15	Apoteker memberikan pelayanan tanpa melihat status	0(0)	1(1)	13(13.4)	48(49.5)	35(36.1)
16	Konsumen merasa nyaman ketika menunggu obat	0(0)	2(2.1)	7(7.2)	57(58.1)	31(32)
17	Apotek terlihat rapi dan bersih	0(1)	1(1)	12(12.4)	50(51.5)	34(35.1)
18	Apotek memiliki obat dan alat kesehatan yang lengkap	0(0)	3(3.1)	11(11.3)	46(47.4)	37(38.1)
19	Apoteker menggunakan identitas pengenalan	0(0)	1(1)	10(10.3)	50(51.5)	36(37.1)

Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Apotek

Tabel 4.
Tabel Uji *Binary Logistic*

Karakteristik Sampel dan Pelayanan Kefarmasian	OR	P-VALUE
Umur	0,847	0,761
Jenis kelamin	0,740	0,612
Pendidikan	1,615	0,079
Tingkat penghasilan	0,612	0,139
Pekerjaan	1,215	0,255
Kunjungan	0,721	0,392
Peruntukan_obat	1,295	0,42
Kategori pelayanan kefarmasian	11,495	0,000

Diskusi Hasil

Hubungan Tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian

Setelah dilakukan penelitian didapatkan data kepuasan pasien pada masing-masing dimensi pernyataan. Data yang didapatkan memiliki persentase penilaian sangat puas yang berbeda-beda di masing-masing dimensi. Dimensi Kehandalan didapatkan nilai persentase sangat puas tertinggi pada pernyataan Apoteker melayani dengan ramah dengan nilai 36,1% yang artinya dari total jumlah pasien, 36,1% menyatakan sangat puas dengan keramahan apoteker. Hasil yang didapat ini diperkuat dengan pernyataan dari penelitian terdahulu yaitu tentang petugas melayani dengan ramah dan tersejyem yang menjawab baik 56 responden (65,1%), petugas melayani dengan ramah dan tersenyum maka pasien akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan dan akan datang ke berkunjung lagi jika suatu saat pasien tersebut ingin membeli obat (Fitri, M.S 2017). Keramahan karyawan, terlebih tenaga kefarmasian dapat menjadi poin penting yang menyebabkan pasien loyal terhadap apotek. Pasien akan mencari apotek yang karyawannya mampu melayani dengan baik, selalu tersenyum, aktif berkomunikasi, dan santun. Apabila pasien tidak sensitif dengan harga, keramahan karyawan menjadi faktor yang menentukan loyalitas pasien untuk datang ke apotek kembali.

Dimensi ketanggapan didapatkan hasil sangat puas tertinggi pada pernyataan Apoteker responsif terhadap keluhan pasien dan Komunikasi apoteker dan pasien terjalin baik dengan nilai 26,8%. hal ini membuktikan bahwa telah terdapat komunikasi yang efektif antara petugas apotek dengan pasien, walaupun dari hasil persentase kusioner, masih ada responden yang memberikan pernyataan tidak baik bahkan respon sangat tidak baik terhadap komunikasi petugas. Penelitian lain menyebutkan bahwa standar pelayanan kefarmasian hanya mencapai 3% kategori baik, 16% kategori sedang dan kurang sejumlah 81%. Penelitian ini dilakukan di kota Padang, salah satu bidang yang di anggap kurang dalam penelitian ini yaitu komunikasi (Monita, 2009). Mendengarkan keluhan dan empati terhadap pasien

menjadi poin penting dalam pelayanan kefarmasian, maka dari itu pentingnya komunikasi yang baik diterapkan di semua bidang Kesehatan, untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap fasilitas Kesehatan/ tenaga Kesehatan khususnya tenaga kefarmasian di apotek (Sisay et al., 2017).

Dimensi Keyakinan didapatkan hasil sangat puas tertinggi pada pernyataan pengobatan yang diberikan sesuai dengan keinginan pasien dengan nilai persentase 37,1%. Hasil ini selaras dengan penelitian arimbawa yaitu apabila apoteker memberikan obat sesuai dengan keinginan pasien maka mindset pasien terhadap apotek tersebut adalah apotek tersebut lengkap obat dan alat kesehatannya. Sehingga meningkatkan kesetiaan pasien untuk datang berkunjung ke apotek tersebut (Arimbawa, P.E. 2019). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kehadiran apoteker akan mempengaruhi sistem pengadaan obat dalam implementasi layanan farmasi untuk meningkatkan keinginan masyarakat menggunakan obat secara rasional (Mohanta et al., 2015).

Dimensi Empati didapatkan hasil sangat puas tertinggi pada pernyataan Apoteker memberikan pelayanan tanpa melihat status dengan nilai persentase 36,1%. Pada penelitian ini membuktikan bahwa, pelayanan kefarmasian di apotek Kabupaten Badung sudah melaksanakan pelayanan tanpa melihat/ membedakan status dan latar belakang pasien yang datang ke apotek.

Dimensi Fasilitas berwujud memiliki nilai persentase sangat puas tertinggi pada pernyataan Apotek memiliki obat dan alat kesehatan yang lengkap dengan nilai 38,1%. pasien ketika mencari obat akan selalu menginginkan obat seperti yang diinginkannya, sehingga pasien cenderung tidak suka kalau ditolak resepnya atau alasan obat tersebut belum tersedia di apotek. Hal ini harus disikapi oleh apotek untuk berupaya melengkapi obat dan sediaan lainnya. seperti dalam Pasal 24 Ayat b PP Nomor 51/2009 yang menyebutkan bahwa dalam pelayanan kefarmasian, apoteker dapat mengganti obat merek dagang dengan obat generik yang sama komponen aktifnya atau obat merek dagang lain atas persetujuan dokter dan/atau pasien. Sehingga dengan cara tersebut pasien akan merasa tidak rugi datang ke apotek karena tidak mendapat obat atau alat kesehatan yang di inginkan. Ini akan menjadi daya tarik tersendiri dari apotek, karena apotek mau melayani dengan sepenuh hati. Studi lain juga menyebutkan tingkat kelengkapan peralatan yang digunakan memberikan persepsi positif publik tentang profesionalisme layanan kesehatan (Andersen et al., 2018). Hasil penelitian serupa melaporkan bahwa pasien akan memberikan informasi tentang kondisi mereka jika mereka puas dengan fasilitas kesehatan (Bhattacharya et al., 2018).

Hasil uji *binary logistic* menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di apotek kabupaten Badung tahun 2020 antara lain umur memiliki hubungan yang tidak signifikan ($p=0,761$) dan hanya memberikan pengaruh sebesar 0,847 kali ($or=0,847$), jenis kelamin dengan nilai ($p=0,612$) yang artinya memiliki hubungan tidak signifikan dan memberikan pengaruh sebesar 0,740 kali ($or= 0,740$). Pendidikan dengan nilai memiliki hubungan tidak signifikan ($p=0,079$) dan memberikan pengaruh 1,615 kali ($or=1,615$). Tingkat penghasilan memiliki hubungan tidak signifikan dengan nilai 0,139 ($p=0,139$) dan memberikan pengaruh 0,612 kali ($or= 0,612$). Pekerjaan memiliki hubungan tidak signifikan

dengan nilai 0,255 ($p=0,255$) dan memberikan pengaruh 1,215 kali ($p=1,215$). Kunjungan ke apotek memiliki tidak signifikan dengan nilai 0,392 ($p=0,392$) dan memberikan pengaruh 0,721 kali ($or=0,721$). Peruntukan obat memiliki hubungan tidak signifikan dengan nilai 0,42 ($p=0,42$) dan memiliki pengaruh 1,295 kali ($or=1,295$). Kategori pelayanan kefarmasian memiliki hubungan yang signifikan dengan nilai 0,000 ($p=0,000$) dan memiliki pengaruh sebesar 11,495 kali ($or=11,495$).

SIMPULAN DAN SARAN

Terdapat hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di apotek kabupaten Badung tahun 2020, menggunakan indikator 5 bidang (dimensi). Didapatkan hasil yang signifikan yaitu 0,000 ($p=0,000$) dan memiliki pengaruh sebesar 11,495 kali ($or=11,495$). Evaluasi kepuasan terhadap pelayanan oleh penyedia jasa pelayanan kesehatan perlu dilakukan secara kontinyu mengingat kepuasan pasien yang berubah-ubah, evaluasi ini dilakukan untuk melakukan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di apotek.

DAFTAR PUSTAKA

- Arimbawa, P.E. (2019). *Pelayanan Kefarmasian dan Pemahaman Penggunaan Obat Rasional (POR) di Kota Denpasar*, Jurnal Kesehatan Metro Sai Wawai.
- Alrosyidi A.F., Humaidi, F., Aprilia, I.W. (2020). Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Sistem Pelayanan Farmasi Di Apotek Kimia Farma 274 Pamekasan, Jurnal Farmagazine, Vol. VII No.1, Februari 2020.
- Andersen, K. L., Sørby, L. A., Andreassen, H. M., Skaug, E., Roos, A. K., Tvette, L. S., & Helgesen, A. K. (2018). Health care quality from the patients' perspective: a comparative study between an old and a new, high-tech hospital. *Journal of Multidisciplinary Healthcare 2018:11, 11, 591–600*.
- Atika D, A., Dirga., Mukaromah. S, Adliani N., Sukrasno. (2019), Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sukarame, Jurnal Farmasi Malahayati Vol 2 No 1, Januari 2019 .
- Bahem, Nureeyah. (2017), *Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotek Nur Farma*, Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Bhattacharya, A., Chatterjee, S., De, A., Majumder, S., Chowdhury, K. B., & Basu, M. (2018). *Patient satisfaction at a primary level health-care facility in a District of West Bengal: are our patients really satisfied*. *Medical Journal of Dr. D.Y. Patil Vidyapeeth, 11(4)*, 326–331.
- Fitri, M.S. Suprianto (2017). *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Global Medan*, Jurnal Dunia Farmasi, 91-93.
- Hazfriani, A., Ernawaty. (2016). *Indeks Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 4:2, 77-85.

- Handayani RS, Raharni, Gitawati R. (2009). *Persepsi konsumen apotek terhadap pelayanan apotek di Tiga Kota di Indonesia*. Makara Kesehatan 13(1): 22–26
- Kemenkes RI. 2014. *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2014*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI, 4:2, 77-85
- Mohanta, G. P., Manna, P. K., & Government, T. N. (2015). *Rational use of medicines – Indian perspective ! International Journal of Risk & Safety in Medicine*, 27, 47–48.
- Monita, (2009), *Evaluasi Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek di Kota Padang*, Tesis, Program Pasca Sarjana Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada: Yogyakarta.
- Purwanti, A., Harianto, H., Sudibjo, S. (2004). *Gambaran Pelaksanaan Standar Pelayanan Farmasi Di Apotek Dki Jakarta Tahun 2003*. [Vol 1, No 2 \(2004\)](#), 102-115.
- Rosita, (2012), *Studi Mengenai Pelayanan Kefarmasian Di Apotek-apotek Di Wilayah Surabaya Utara Kecamatan Semampir*, Fakultas Farmasi Universitas Surabaya.
- Sisay, M., Mengistu, G., Molla, B., Amare, F., & Gabriel, T. (2017). *Evaluation of rational drug use based on World Health Organization core drug use indicators in selected public hospitals of eastern Ethiopia : a cross sectional study*. *BMC Health Services Research*, 17(1), 1–9.
- Wiedenmayer, Karin, Summers, Rob S, Mackie, Clare A, Gous, Andries G. S, Everard, Marthe. et al. (2006). *Developing pharmacy practice : a focus on patient care : handbook [electronic resource]*