

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI BEBERAPA APOTEK KOTA MAKASSAR**



**MARTINA SARI
N011201010**



**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI BEBERAPA APOTEK KOTA MAKASSAR**

**MARTINA SARI
N01120101010**



**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI BEBERAPA APOTEK KOTA MAKASSAR**

MARTINA SARI
N011201010

Skripsi

sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana

Program Studi Farmasi

pada

**PROGRAM STUDI FARMASI
DEPARTEMEN FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

SKRIPSI

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI BEBERAPA APOTEK KOTA MAKASSAR**

**MARTINA SARI
N011201010**

Skripsi

telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian Sarjana Farmasi pada 15 Mei
2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan
pada



Mengesahkan:
Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping

A. Anggriani, S.Si., M.Clin.
Pharm., Apt.
NIP. 19930506 202005 4001

Muh. Akbar Bahar, S.Si.,
M.Pharm.Sc., Ph.D., Apt.
NIP. 19860516 200912 1 005



Mengetahui,
Ketua Program Studi,

Nurhasni Hasan, S.Si., M.Si., M.Pharm.Sc, Ph.D., Apt.
NIP. 19860116 201012 2 009

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul "EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI BEBERAPA APOTEK KOTA MAKASSAR" adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing (A. Anggriani, S.Si., M.Clin. Pharm., Apt. dan Muh. Akbar Bahar, S.Si., M.Pharm.Sc., Ph.D., Apt.). Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, 15-05-2024



MARTINA SARI
N011201010

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa ta'ala atas berkat, rahmat, dan petunjuk-Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Dalam pembuatan skripsi penulis tidak terlepas bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis akan menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu A. Anggriani, S.Si., M.Clin. Pharm., Apt. sebagai dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan arahan dan motivasi serta ilmu yang sangat bermanfaat dan berharga kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Muh. Akbar Bahar, S.Si., M.Pharm.Sc., Ph.D., Apt. sebagai dosen pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, karena berkat bimbingan, motivasi, diskusi dan arahan penelitian dapat terlaksanakan dan penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, terima kasih atas ilmu yang sangat bermanfaat dan berharga yang telah diberikan.
3. Prof. Dr. Elly Wahyudin, DEA., Apt dan Bapak Anshar Saud, S.Si., M.Farm., Apt. Selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktunya untuk turut memberikan masukan serta saran yang sangat membangun dan bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Dekan, Wakil Dekan, seluruh staf dosen dan pegawai Fakultas Farmasi Universitas Hasanuddin atas ilmu, bantuan, dan fasilitas yang diberikan kepada penulis selama menempuh studi hingga menyelesaikan skripsi ini.
5. Ayah H. Bacotang dan Ibu Hj. Aisyah serta saudara-saudara penulis atas kasih sayang, dukungan, kerja keras serta tiada hentinya memberikan semangat dan dukungan sehingga penulis dapat sampai dititik ini.
6. Teman se-tema Senandung Putri Natasya yang selalu menemani, belajar bersama serta saling menguatkan dalam penelitian dan penulisan skripsi. Terima kasih juga kepada teman-teman HE20IN yang telah banyak membantu, memberikan semangat penulis sejak awal kuliah hingga sekarang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran serta masukan yang membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap karya ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu farmasi.

Penulis,



Martina Sari

ABSTRAK

MARTINA SARI. **Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Beberapa Apotek Kota Makassar** (dibimbing oleh A. Anggriani, dan Muh. Akbar Bahar.).

Latar belakang. Kepuasan pasien merupakan penilaian yang muncul setelah membandingkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kefarmasian kepada pasien dengan harapan pasien. Kepuasan pasien dapat diukur berdasarkan lima dimensi yaitu dimensi bukti langsung (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kehandalan (*reliability*) dan empati (*empathy*). **Tujuan.** Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada beberapa apotek di kota Makassar **Metode.** Jenis penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan rancangan deskriptif menggunakan desain penelitian *cross sectional study* dengan instrumen penelitian berupa kuesioner. Subjek dalam penelitian ini sebanyak 420 pasien yang berusia 18 ke atas dan memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik. **Hasil.** Dari 420 pasien yang menjadi responden dalam penelitian ini merasa puas pada dimensi bukti langsung (80,0%) dan dimensi kehandalan (77,6%) serta merasa sangat puas pada dimensi ketanggapan (81,0%), dimensi jaminan (81,0%), dan dimensi empati (81,2%). **Kesimpulan.** Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh tenaga kefarmasian kepada pasien di 14 apotek kota Makassar masuk dalam kategori puas dengan skor rata-rata pada setiap dimensi yakni 80,2%.

Kata kunci: Kepuasan Pasien; Pelayanan Kefarmasian; Apotek; Kota Makassar.

ABSTRACT

MARTINA SARI **Evaluation of the Level of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services at Several Pharmacies in Makassar City** (supervised by A. Anggriani, dan Muh. Akbar Bahar.).

Background. Patient satisfaction is an assessment that arises after comparing the quality of service provided by pharmaceutical staff to patients with the patient's expectations. Patient satisfaction can be measured based on five dimensions, namely the dimensions of direct evidence, responsiveness, assurance, reliability and empathy. **Aim.** This study aims to measure the level of patient satisfaction with pharmaceutical services in several pharmacies in the city of Makassar **Methods.** This type of research is observational research with a descriptive design using a cross sectional study research design with a research instrument in the form of a questionnaire. The subjects in this study were 420 patients aged 18 and over and had good communication skills. **Results** Of the 420 patients who were respondents in this study, they were satisfied with the direct evidence dimension (80.0%) and the reliability dimension (77.6%) and were very satisfied with the responsiveness dimension (81.0%), guarantee dimension (81.0%), and empathy dimensions (81.2%). **Conclusion.** Based on the research that has been conducted, it can be concluded that the level of patient satisfaction with the pharmaceutical services provided by pharmaceutical staff to patients in 14 pharmacies in the city of Makassar is in the satisfied category with an average score in each dimension, namely 80.2%.

Keywords: Patient Satisfaction; Pharmaceutical Services; pharmacy; Makassar city.

DAFTAR ISI

	Halaman
UCAPAN TERIMA KASIH	i
ABSTRAK	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian	2
BAB II METODE PENELITIAN	3
2.1 Jenis dan Desai Penelitian	3
2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	2
2.3 Populasi dan Sampel Penelitian	2
2.4 Instrumen Penelitian	4
2.5 Validasi dan Reliabilitas Kuesioner.....	4
2.6 Analisis Data	5
2.7 Izin Etik Penelitian	5
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	6
3.1 Hasil	6
3.2 Pembahasan.....	16
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	21
4.1 Kesimpulan	21
4.2 Saran	21
DAFTAR PUSTAKA.....	22
LAMPIRAN.....	24

DAFTAR TABEL

Nomor urut	Halaman
1. Hasil Uji Validitas Kuesioner	6
2. Hasil Uji Realibilitas Kuesioner	6
3. Karakteristik Responden	7
4. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di 14 apotek Kota Makassar	8
5. Hasil Kepuasan Pasien Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) Berdasarkan Skala <i>Likert</i>	10
6. Hasil Kepuasan Pasien Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) Berdasarkan Skala <i>Likert</i>	11
7. Hasil Kepuasan Pasien Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)Berdasarkan Skala <i>Likert</i>	12
8. Hasil Kepuasan Pasien Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>) Berdasarkan Skala <i>Likert</i>	13
9. Hasil Kepuasan Pasien Dimensi Empati (<i>empathy</i>) Berdasarkan Skala <i>Likert</i>	14
10. Hasil keseluruhan Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Skala <i>Likert</i>	15
11. Kuesioner Penelitian.....	31

DAFTAR GAMBAR

Nomor urut	Halaman
1. Kriteria interpretasi kepuasan pasien	5
2. Grafik tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dimensi bukti langsung (<i>tangible</i>)	10
3. Grafik tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dimensi ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	11
4. Grafik tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dimensi jaminan (<i>assurance</i>).....	12
5. Grafik tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dimensi jaminan (<i>assurance</i>).....	13
6. Grafik tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dimensi empati (<i>empathy</i>)	14
7. Grafik hasil penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di 14 apotek kota makassar	15
8. Bersama tenaga kefarmasian apotek harapan sehat (kecamatan biringkanaya)	25
9. Pemberian kuesioner kepada pasien di apotek harapan sehat (kecamatan biringkanaya)	25
10. Bersama tenaga kefarmasian apotek bersehati farma (kecamatan bontoala)	25
11. Pemberian kuesioner kepada pasien di apotek bersehati farma (kecamatan bontoala)	25
12. Bersama tenaga kefarmasian apotek rajawali jaya (kecamatan makassar) ..	25
13. Pemberian kuesioner kepada pasien di rajawali jaya (kecamatan makassar).....	25
14. Bersama tenaga kefarmasian di apotek tirza medika (kecamatan mamajang)	26
15. Pemberian kuesioner kepada pasien di apotek tirza medika (kecamatan mamajang)	26
16. Bersama tenaga kefarmasian apotek berkat anugrah (kecamatan manggala)	26

17. Pemberian kuesioner kepada pasien di apotek berkat anugrah (kecamatan manggala)	26
18. Bersama tenaga kefarmasian apotek cendrawasih (kecamatan mariso).....	26
19. Pemberian kuesioner kepada pasien di apotek cendrawasih (kecamatan mariso)	26
20. Bersama tenaga kefarmasian apotek assyifa medika (kecamatan panakukang).....	27
21. Pemberian kuesioner kepada pasien di apotek assyifa medika (kecamatan panakukang).....	27
22. Bersama tenaga kefarmasian apotek sejahtera farma (kecamatan rappocini).....	27
23. Pemberian kuesioner kepada pasien di apotek sejahtera farma (kecamatan rappocini)	27
24. Bersama tenaga kefarmasian apotek raisya farma (kecamatan tallo).....	27
25. Pemberian kuesioner kepada pasien di apotek raisya farma (kecamatan tallo).....	27
26. Bersama tenaga kefarmasian apotek abduillah (kecamatan tamalanrea).....	28
27. Pemberian kuesioner kepada pasien di apotek abduillah (kecamatan tamalanrea)	28
28. Bersama tenaga kefarmasian apotek anugrah sehat sejati (kecamatan tamalate)	28
29. Pemberian kuesioner kepada pasien di apotek anugrah sehat sejati (kecamatan tamalate)	28
30. Bersama tenaga kefarmasian apotek indo husada (kecamatan ujung tanah)	28
31. Pemberian kuesioner kepada pasien di apotek indo husada (kecamatan ujung tanah)	28
32. Bersama tenaga kefarmasian apotek anugrah husadah (kecamatan ujung pandang)	29
33. Pemberian kuesioner kepada pasien di apotek anugrah husadah (kecamatan ujung pandang).....	29

34. Bersama tenaga kefarmasian apotek bulusaraung (kecamatan wajo) 29
35. Pemberian kuesioner kepada pasien di apotek bulusaraung (kecamatan wajo) 29

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor urut	Halaman
1. Skema Alur Penelitian	24
2. Dokumentasi Penelitian	25
3. Informed Consent	30
4. Instrumen Penelitian	31
5. Perhitungan	34
6. Surat Izin Penelitian Fakultas Farmasi	37
7. Surat Izin Penelitian DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan	38
8. Surat Izin Etik Penelitian.....	39
9. <i>Curriculum Vitae</i>	42

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Upaya kesehatan merupakan setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Hal ini sesuai dengan kebijakan UU Nomor 36 tahun 2016 tentang pembangunan kesehatan menyeluruh dan merata dengan meningkatkan mutu kualitas pelayanan kesehatan (Permenkes No 36, 2016).

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu bentuk tanggung jawab profesi kesehatan dalam bidang kefarmasian khususnya apoteker yang memberikan pelayanan bermutu pada pasien (Chusna et al., 2018). Mutu kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang kompleks terdiri dari lima dimensi utama yang dikenal dengan *service quality* (ServQual), yaitu bukti langsung, kehandalan, ketanggapan jaminan serta empati (Mokobimbing et al., 2019) (Guspianto et al., 2023).

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker (Permenkes No 73, 2016). Penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di apotek yang sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan akan meningkatkan kepuasan pasien (Utami & Choliso, 2019). Namun kenyataannya peran dan tugas pelayanan kefarmasian di apotek masih belum dirasakan oleh pasien, salah satu faktor yaitu belum maksimalnya mutu dari pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker di apotek (Benita et al. 2023).

Kepuasan adalah penilaian seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang didapatkan terhadap kinerja yang diharapkan. Apabila hasil yang dibawah harapan, maka pasien akan tidak puas, namun sebaliknya jika sesuai ataupun melebihi harapan, pasien puas dan sangat puas (Novaryantin et al. 2018) (Effendi, 2020). Kualitas pelayanan dikatakan baik dan memuaskan apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, sebaliknya kualitas pelayanan dikatakan buruk atau tidak memuaskan apabila pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan (Surya et al., 2014).

Salah satu faktor yang dapat menyebabkan ketidakpuasan yang dirasakan pasien adalah kurang lengkapnya sarana dan prasarana yang disediakan di apotek, pelayanan petugas yang kurang ramah dan terlambat, kurangnya komunikasi antara petugas dengan pasien, dan kondisi lingkungan khususnya ruang tunggu yang disediakan apotek tidak nyaman (Mahendro et al., 2023).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Hanisu et al. (2021) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian di apotek akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan rasa puas dan nyaman menggunakan jasa apotek yang dapat berpengaruh terhadap minat pembelian ulang obat. Sebaliknya, jika pelayanan kefarmasian buruk akan menimbulkan kesalahan informasi obat yang memungkinkan kesalahan penggunaan obat pada pasien yang berbahaya pada kesehatan pasien sehingga mengurangi loyalitas pasien untuk berobat kembali ke apotek tersebut (Hanis et al., 2021).

Kota Makassar merupakan kota terbesar di Pulau Sulawesi dan dianggap sebagai gerbang ke Timur Indonesia, kota Makassar memiliki populasi yang cukup padat dengan jumlah penduduk yang besar yakni sekitar 1.474.393 jiwa. Semakin banyaknya jumlah penduduk maka semakin banyak pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan salah satunya pelayanan kefarmasian khususnya di apotek (Yunianto, 2021). Kota Makassar memiliki jumlah apotek yaitu 1.576 apotek dan 1.800 apoteker yang tentunya memiliki kualitas pelayanan kefarmasian yang berbeda-beda.

Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di beberapa apotek di kota Makassar. Hal ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien dengan menilai kualitas pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang didapatkan agar mengetahui besarnya kesenjangan yang ada, sehingga dengan adanya hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk menilai banyaknya apotek yang ada (Sinaga & Leswana, 2022).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini didapatkan rumusan masalah yaitu bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada beberapa apotek Kota Makassar?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada beberapa apotek di Kota Makassar.