

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN PROGRAM RUJUK BALIK (PRB)
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RESEP DARI DUA CABANG
APOTEK KIMIA FARMA DI KOTA BENGKULU**

**LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH REFERRAL PROGRAM
(PRB) ON THE QUALITY OF PRESCRIPTION SERVICES FROM
TWO BRANCHES OF KIMIA FARMA PHARMACY IN BENGKULU
CITY**

**Dewi Winni Fauziah*, Dinna Fransiska Putri, Aina Fatkhil Haque, Elly
Mulyani**

Prodi D3 Farmasi Stikes Al-Fatah Bengkulu

*Korespondensi Penulis Email: dewiwinnifauziah@gmail.com

ABSTRACT

The quality of health services is a factor that must be considered by a health service facility, especially after the implementation of the health insurance program. The quality of service can be judged by the level of patient satisfaction with the by diameters of reliability, responsiveness, ability and empathy. The results of the satisfaction assessment can be one of the evaluation materials in an effort to improve service quality. The research was conducted at Apotek Kimia Farma 72 and Apotek Kimia Farma 220 Bengkulu City. This type of research is a descriptive observational study with a quantitative approach. How to take samples with the non-probability sampling method with accidental sampling techniques. The sample in this study were 95 respondents. This study was analyzed descriptively based on the Likert scale, by measuring the question indicators of reliability, responsiveness, assurance and empathy. The results showed the percentage of PRB patient satisfaction level with prescription servers at Apotek Kimia Farma 72 was 82.54% in the reliability dimension with the classification was very satisfied, the responsiveness dimension was 82.72% with the classification of very satisfied, the ability dimension was 83.36% with the classification very satisfied and the empathy dimension was 83.27% with a very satisfied classification. Whereas for Apotek Kimia Farma 220, a percentage of 82.75% was obtained on the reliability dimension with the classification very satisfied, the responsiveness dimension was 83.5% with the classification very satisfied, the ability dimension was 82.13% with the classification very satisfied and the empathy dimension was 84.38% with a very satisfied classification. These results show that the percentage of satisfaction at Apotek Kimia Farma 220 is higher than Apotek Kimia Farma 72.

Keywords: Pharmacy, Patients Satisfaction Level, Prescription Services, Kimia Farma, Pharmaceutical services

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor yang harus diperhatikan oleh suatu sarana pelayanan kesehatan, terutama setelah dilaksanakannya program jaminan kesehatan. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari tingkat kepuasan pasien dengan diameter kehandalan, ketanggapan, kemampuan dan empati. Hasil penilaian kepuasan tersebut dapat menjadi salah satu bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan. Penelitian

dilakukan di Apotek Kimia Farma 72 dan Apotek Kimia Farma 220 Kota Bengkulu. Jenis penelitian ini merupakan penelitian observasional deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Cara pengambilan sampel dengan metode *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Sampel yang diperoleh sebanyak 95 responden. Hasil penelitian dianalisis secara deskriptif berdasarkan *skala likert*, dengan mengukur indikator pertanyaan kehandalan, ketanggapan, keyakinan dan empati. Hasil penelitian menunjukkan persentase tingkat kepuasan pasien PRB terhadap Pelayan resep di Apotek Kimia Farma 72 sebesar 82,54% pada dimensi kehandalan dengan klasifikasi sangat puas, dimensi ketanggapan sebesar 82,72% dengan klasifikasi sangat puas, dimensi kemampuan sebesar 83,36% dengan klasifikasi sangat puas dan dimensi empati sebesar 83,27% dengan klasifikasi sangat puas. Sedangkan untuk Apotek Kimia Farma 220 diperoleh persentase 82,75% pada dimensi kehandalan dengan klasifikasi sangat puas, dimensi ketanggapan sebesar 83,5% dengan klasifikasi sangat puas, dimensi kemampuan sebesar 82,13% dengan klasifikasi sangat puas dan dimensi empati sebesar 84,38% dengan klasifikasi sangat puas. Hasil tersebut menunjukkan persentase kepuasan di Apotek Kimia Farma 220 lebih tinggi dibandingkan Apotek Kimia Farma 72.

Kata kunci : Apotek, Tingkat Kepuasan Pasien, Pelayanan Resep, Kimia Farma, Pelayanan Kefarmasian

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor yang harus diperhatikan oleh suatu sarana pelayanan kesehatan, terutama setelah dilaksanakannya program jaminan kesehatan. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seseorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung (Mardiana,2016). Dalam hal ini, kepuasan pasien merupakan gambaran kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh pasien pada saat mendapatkan pelayanan kefarmasian, apakah pada kenyataannya pelayanan

kefarmasian yang diperoleh pasien melebihi harapan atau sama, sehingga ketika pelayanan kefarmasian yang diterima tidak sesuai dengan harapan, pasien akan merasa tidak puas (Pohan, 2006).

Pelayanan kefarmasian memiliki peranan sangat penting dalam upaya meningkatkan kesehatan dengan menghilangkan gejala dari suatu penyakit, mencegah penyakit serta menyembuhkan penyakit. Sebaliknya, pelayanan kefarmasian yang kurang optimal dapat menimbulkan kerugian pada pasien. Dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, dibutuhkan pelayanan

kefarmasian yang tepat, objektif dan komprehensif (Sulistyorini, 2009). Untuk menghasilkan mutu pelayanan kefarmasian yang baik dan berjalan secara optimal, diperlukan dukungan baik dari aspek sumber daya manusia, perbekalan kefarmasian yang cukup dan standar operasional prosedur sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (Kemenkes RI, 2014).

Apotek adalah sarana atau tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh farmasis yang meliputi pengadaan, penyimpanan, serta penyerahan obat kepada pasien serta memberikan penjelasan tentang cara penggunaan obat atau biasa disebut pemberian informasi obat (Kemenkes RI No 73 tahun, 2016). Apotek Kimia Farma 220 dan 72 merupakan apotek BUMN yang bekerja sama dengan BPJS dalam menyelenggarakan program PRB sejak tahun 2018. Kerja sama ini dilakukan agar Program Rujuk Balik (PRB) dapat dilaksanakan dengan baik. Selain itu diharapkan pula dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, serta menjamin pasien dapat menerima pelayanan yang memuaskan.

Untuk mengukur kepuasan pelanggan, terdapat salah satu

model yang paling sering digunakan yaitu model SERVQUAL (*Service Quality*). Pengukuran dilakukan dengan membuat survey penilaian kepuasan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan (Yuniar, 2016). Terdapat beberapa faktor yang dapat menentukan kepuasan pelanggan mengenai kualitas jasa, yakni dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance and empathy*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien PRB terhadap pelayanan kefarmasian dari 2 (dua) cabang Apotek Kimia Farma di Kota Bengkulu.

METODE PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada periode bulan Februari tahun 2021 di Apotek Kimia Farma (KF) 72 dan Apotek Kimia Farma 220 Kota Bengkulu.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien PRB yang mengunjungi Apotek kimia Farma 72 dan Apotek Kimia Farma 220 Kota Bengkulu. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian dengan kriteria dapat

membaca dengan usia minimal 17 tahun. Sampel diperoleh dengan metode *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*.

Pengolahan dan Analisis Data

Data primer diperoleh dari kuisisioner yang diisi oleh responden. Data yang terkumpul selanjutnya diolah dan dianalisis secara deskriptif yaitu berdasarkan skala *likert*. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan menghitung masing-masing pernyataan pada setiap dimensi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang dilakukan pada kedua cabang Apotek Kimia Farma di Kota Bengkulu, diperoleh hasil yang memuaskan untuk seluruh dimensi. Hasil tersebut diperoleh dari 55 responden pada

Apotek Kimia Farma 72 dan 40 responden pada Apotek Kimi Farma 220.

Indikator ketanggapan adalah kemampuan petugas untuk membantu pasien dalam memenuhi kebutuhannya serta tanggap terhadap masalah pasien dan memberikan informasi yang jelas terkait obat yang diresepkan. Pada Tabel 1 dapat dilihat bahwa rata-rata kepuasan pasien untuk dimensi ketanggapan di Apotek Kimia Farma 72 yakni 82,72% dengan klasifikasi sangat puas. Untuk persentase terendah terdapat pada indikator petugas apotek mampu memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi oleh pasien dengan nilai 80,90%.

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Pasien PRB di Apotek KF 72 pada Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor Maks	%	Klasifikasi
1.	Apakah petugas apotek cepat merespon dengan keluhan pasien	179	220	81,36	Sangat Puas
2.	Apakah petugas apotek mampu memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi oleh pasien	178	220	80,90	Sangat Puas
3.	Apakah terjadi komunikasi yang baik antara pasien dan petugas	188	220	85,45	Sangat Puas
4.	Apakah terjadi komunikasi yang baik antara pasien dan petugas	182	220	82,72	Sangat Puas
5.	Bagaimana keberadaan petugas saat jam istirahat	183	220	83,18	Sangat Puas
Jumlah		910	1100	82,72	Sangat Puas

(Sumber: *Data Primer, 2021*)

Dewi Winni Fauziah*, Dinna Fransiska Putri, Aina Fatkhil Haque, Elly Mulyani
 Prodi D3 Farmasi Stikes Al-Fatah Bengkulu
 *Korespondensi Penulis Email: dewiwinnifauziah@gmail.com

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien PRB di Apotek KF 220 pada Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor Maks	%	Klasifikasi
1.	Apakah petugas apotek cepat merespon dengan keluhan pasien	134	160	83,75	Sangat Puas
2.	Apakah petugas apotek mampu memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi oleh pasien	131	160	81,87	Sangat Puas
3.	Apakah terjadi komunikasi yang baik antara pasien dan petugas	137	160	85,62	Sangat Puas
4.	Apakah terjadi komunikasi yang baik antara pasien dan petugas	138	160	86,25	Sangat Puas
5.	Bagaimana keberadaan petugas saat jam istirahat	128	160	80	Sangat Puas
Jumlah		668	800	83,5	Sangat Puas

(Sumber: *Data Primer, 2021*)

Hal ini disebabkan karena petugas yang kurang peka terhadap kebutuhan pasien disaat kondisi apotek sedang ramai, sehingga petugas tidak memberikan informasi terkait penyimpanan obat, resiko efek samping yang mungkin timbul secara detail. Sedangkan untuk dimensi ketanggapan pada Apotek Kimia Farma 220, diperoleh hasil rata-rata kepuasan lebih tinggi dari Apotek Kimia Farma 72 yakni sebesar 83,5% (Tabel 2). Persentase kepuasan terendah terdapat pada indikator pertanyaan terkait keberadaan petugas pada saat jam istirahat dengan nilai 80%. Hal ini disebabkan karena kurangnya jumlah petugas saat jam istirahat, sehingga pasien merasa lebih lambat dalam memperoleh pelayanan.

Kehandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan petugas di Apotek untuk melakukan pelayanan kefarmasian sesuai waktu yang telah ditetapkan secara cepat, tepat dan memuaskan. Pada Tabel 3 dapat dilihat bahwa rata-rata kepuasan pasien untuk dimensi kehandalan di Apotek Kimia Farma 72 yakni 82,54% dengan klasifikasi sangat puas. Untuk persentase terendah terdapat pada indikator Obat tersedia lengkap di Apotek tersebut dengan nilai 80,45%.

Hal ini disebabkan terkadang Apotek mengalami kekosongan stok obat serta terdapat beberapa obat yang ditanyakan oleh pasien, namun Apotek tidak menyediakan. Sedangkan untuk dimensi kehandalan pada Apotek Kimia Farma 220, diperoleh hasil rata-rata kepuasan lebih tinggi dari

Apotek Kimia Farma 72 yakni sebesar 82,75% (Tabel 4), dengan persentase kepuasan terendah terdapat pada indikator pertanyaan yang sama dengan Apotek Kimia Farma 72, dengan nilai 78,75%. Hasil tersebut dapat menjadi

gambaran bahwa pasien menginginkan obat-obatan yang tersedia baik di Apotek KF 72 maupun Apotek KF 220 dapat lengkap sesuai dengan harapan mereka.

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pasien PRB di Apotek KF 72 pada Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor Maks	%	Klasifikasi
1.	Apakah petugas apotek selalu siap membantu pasien	181	220	82,27	Sangat Puas
2.	Apakah obat tersedia dengan lengkap di tempat ini	177	220	80,45	Sangat Puas
3.	Apakah petugas melayani pasien dengan ramah dan tersenyum	186	220	84,54	Sangat Puas
4.	Bagaimana kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan obat	186	220	84,54	Sangat Puas
5.	Bagaimana kesesuaian waktu pelayanan dengan waktu yang ditetapkan	178	220	80,90	Sangat Puas
Jumlah		908	1100	82,54	Sangat Puas

(Sumber: *Data Primer, 2021*)

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Pasien PRB di Apotek KF 220 pada Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor Maks	%	Klasifikasi
1.	Apakah petugas apotek selalu siap membantu pasien	135	160	84,37	Sangat Puas
2.	Apakah obat tersedia dengan lengkap di tempat ini	126	160	78,75	Sangat Puas
3.	Apakah petugas melayani pasien dengan ramah dan tersenyum	133	160	83,12	Sangat Puas
4.	Bagaimana kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan obat	134	160	83,75	Sangat Puas
5.	Bagaimana kesesuaian waktu pelayanan dengan waktu yang ditetapkan	134	160	83,75	Sangat Puas
Jumlah		662	800	82,75	Sangat Puas

(Sumber: *Data Primer, 2021*)

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pasien PRB di Apotek KF 72 pada Dimensi Keyakinan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor Maks	%	Klasifikasi
1.	Bagaimana sikap petugas dalam	180	220	81,81	Sangat Puas

Dewi Winni Fauziah*, Dinna Fransiska Putri, Aina Fatkhil Haque, Elly Mulyani
 Prodi D3 Farmasi Stikes Al-Fatah Bengkulu
 *Korespondensi Penulis Email: dewiwinifauziah@gmail.com

melakukan pelayanan					
2.	Apakah petugas apotek memiliki kemampuan dan ketrampilan yang baik dalam bekerja	186	220	84,54	Sangat Puas
3.	Bagaimana kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan dari pasien	181	220	82,27	Sangat Puas
4.	Apakah obat yang diterima sesuai dengan yang diminta	189	220	85,90	Sangat Puas
5.	Obat yang diperoleh terjamin kualitasnya	181	220	82,27	Sangat Puas
Jumlah		917	1100	83,36	Sangat Puas

(Sumber: Data Primer, 2021)

Keyakinan adalah kapasitas petugas di Apotek berkaitan dengan pengetahuan, ketelitian, kesopanan serta sifatnya yang dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan kefarmasian, sehingga pasien dapat menerima pelayanan yang maksimal. Pada Tabel V dapat dilihat bahwa rata-rata kepuasan pasien untuk dimensi keyakinan di Apotek Kimia Farma 72 yakni 83,36% dengan klasifikasi sangat puas.

Untuk persentase terendah terdapat pada indikator sikap petugas dalam melakukan pelayanan dengan nilai 81,81%. Hal tersebut disebabkan karena kondisi Apotek yang kerap ramai,

sehingga terkadang membuat petugas terkesan tidak ramah dan terburu-buru.

Sedangkan untuk dimensi keyakinan pada Apotek Kimia Farma 220, diperoleh hasil rata-rata kepuasan lebih rendah dari Apotek Kimia Farma 72 yakni sebesar 82,13% (Tabel VI) dengan persentase kepuasan terendah terdapat pada indikator pertanyaan yang sama dengan Apotek Kimia Farma 72 yakni sebesar 78,12% dengan Klasifikasi Puas. Hasil tersebut menggambarkan besarnya harapan pasien dalam memperoleh pelayanan yang baik dari petugas, berupa sikap yang ramah, sopan.

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Pasien PRB di Apotek KF 220 pada Dimensi Keyakinan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor Maks	%	Klasifikasi
1.	Bagaimana sikap petugas dalam melakukan pelayanan	125	160	78,12	Puas
2.	Apakah petugas apotek memiliki kemampuan dan ketrampilan yang baik dalam bekerja	131	160	81,87	Sangat Puas
3.	Bagaimana kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan dari	130	160	81,25	Sangat Puas

pasien					
4.	Apakah obat yang diterima sesuai dengan yang diminta	138	160	86,25	Sangat Puas
5.	Obat yang diperoleh terjamin kualitasnya	133	160	83,13	Sangat Puas
Jumlah		657	800	82,13	Sangat Puas

(Sumber: Data Primer, 2021)

Empati ialah sikap atau kepedulian petugas farmasi untuk memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya,

pelayanan yang baik kepada pasien tanpa memandang status sosial serta memabahi kebutuhan pasien.

Tabel 7. Tingkat Kepuasan Pasien PRB di Apotek KF 72 pada Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor Maks	%	Klasifikasi
1.	Bagaimana perhatian petugas dalam menerima resep dan pelayanan resep	181	220	82,27	Sangat Puas
2.	Apakah petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	176	220	80	Sangat Puas
3.	Apakah petugas apotek memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dari pasien	188	220	85,45	Sangat Puas
4.	Bagaimana petugas melayani dengan kesungguhan menjaga kerahasiaan penyakit	183	220	83,18	Sangat Puas
5.	Apakah pasien merasa nyaman selama menunggu obat	188	220	85,45	Sangat Puas
Jumlah		916	1100	83,27	Sangat Puas

(Sumber: Data Primer, 2021)

Tabel 7 menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan pasien untuk dimensi empati di Apotek Kimia Farma 72 yakni 83,27% dengan klasifikasi sangat puas. Untuk persentase terendah terdapat pada indikator sikap petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dengan nilai 80%. Hal ini disebabkan petugas yang terburu-buru dalam memberikan pelayanan kepada pasien, sehingga

keluhan yang disampaikan oleh pasien menjadi terlewatkan (tidak diperhatikan).

Dimensi empati pada Apotek Kimia Farma 220, diperoleh hasil rata-rata kepuasan lebih tinggi dari Apotek Kimia Farma 72 yakni sebesar 84,38% (Tabel 8). Persentase terendah terdapat pada indikator perhatian petugas saat menerima dan melayani resep, yaitu sebesar 83,13%. Penyebab

hal ini serupa dengan yang terjadi di Apotek Kimia Farma 72, ramainya Apotek membuat petugas terburu-buru dan melewatkan perhatian terkait pelayanan resep kepada pasien.

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Pasien PRB di Apotek KF 220 pada Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor Maks	%	Klasifikasi
1.	Bagaimana perhatian petugas dalam menerima resep dan pelayanan resep	133	160	83,13	Puas
2.	Apakah petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	135	160	84,38	Sangat Puas
3.	Apakah petugas apotek memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dari pasien	134	160	83,75	Sangat Puas
4.	Bagaimana petugas melayani dengan kesungguhan menjaga kerahasiaan penyakit	140	160	87,5	Sangat Puas
5.	Apakah pasien merasa nyaman selama menunggu obat	133	160	83,13	Sangat Puas
Jumlah		675	800	84,38	Sangat Puas

(Sumber: *Data Primer, 2021*)

KESIMPULAN

Persentase tingkat kepuasan pasien PRB terhadap Pelayan resep di Apotek Kimia Farma 72 sebesar 82,54% pada dimensi kehandalan dengan klasifikasi sangat puas, dimensi ketanggapan sebesar 82,72% dengan klasifikasi sangat puas, dimensi kemampuan sebesar 83,36% dengan klasifikasi sangat puas dan dimensi empati sebesar 83,27% dengan klasifikasi sangat puas. Sedangkan untuk Apotek Kimia Farma 220 diperoleh persentase 82,75% pada dimensi kehandalan dengan klasifikasi sangat puas, dimensi ketanggapan sebesar 83,5% dengan klasifikasi

sangat puas, dimensi kemampuan sebesar 82,13% dengan klasifikasi sangat puas dan dimensi empati sebesar 84,38% dengan klasifikasi sangat puas. Hasil tersebut menunjukkan persentase kepuasan di Apotek Kimia Farma 220 lebih tinggi dibandingkan Apotek Kimia Farma 72.

DAFTAR PUSTAKA

- Mardiana, D. 2016. *Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Petugas Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia*. Medan.
- Kemenkes RI. 2014 *Peraturan Menteri Kesehatan No.58 Tentang Standar Pelayanan*

Kefarmasian di Rumah Sakit.
Jakarta.

Kemendes RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.* Jakarta.

Pohan, I. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan.* Jakarta: EGC.

Sulistiyorini, E. 2009. *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kedung Kandang Kota Malang.* Karya Tulis Ilmiah. Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang.

Yuniar, Y., & Handayani, R. S. 2016. *Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek.* *Jurnal Kefarmasian Indonesia.* 39-48.