

TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK WILAYAH KOTA SEMARANG SELAMA PANDEMI COVID-19

Abdur Rosyid¹, Nisa Febrinasari², Yuliana Khusnul Qotimah³

^{1,2} Program Studi Farmasi, Fakultas Kedokteran, Universitas Islam Sultan Agung, Kota Semarang, 50164, Indonesia

³ Mahasiswa Program studi Farmasi Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung, Kota Semarang, 50164, Indonesia

ABSTRAK

Pandemi COVID 19 memberikan dampak yang cukup besar terhadap pelayanan kefarmasian, yang menyebabkan perlunya meminimalkan durasi dan jarak pertemuan pasien di apotek. Oleh karena itu diperlukan sebuah perubahan prosedur pelayanan dan penerapan langkah kebersihan tambahan. Penelitian tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Wilayah Kota Semarang selama pandemi COVID-19 diharapkan dapat mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Kota Semarang. Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik observasional dengan rancangan penelitian cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien/ penerima layanan jasa di apotek wilayah Kota Semarang. Sampel yang diambil sejumlah 470 responden dengan teknik pengambilan sampel snowball sampling. Pengambilan data menggunakan kuesioner yang berhubungan dengan kepuasan gedung dan staff, kepuasan penanganan obat, kepuasan konseling dan penyerahan obat serta kepuasan biaya layanan melalui google form secara online. Hasil analisis statistik menggunakan Uji Kruskal Wallis dengan p-value < 0,05. Berdasarkan hasil analisis didapatkan p-value antara lain Semarang Tengah-Semarang Timur (0,000), Semarang Tengah-Semarang Utara (0,046), Semarang Timur-Semarang Barat (0,000) Semarang Timur-Semarang Selatan (0,005). Hasil analisis pada penelitian ini dapat disimpulkan terdapat perbedaan tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Wilayah Kota Semarang selama pandemi COVID-19.

Kata Kunci :

Tingkat Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian Apotek.

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan oleh tenaga kefarmasian secara langsung kepada pasien dan bertanggung jawab terkait pada sediaan farmasi yang dimasukkan untuk hasil yang real serta untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien dan pelayanan kefarmasian oleh pekerja farmasi yaitu apoteker (1). Pelayanan kefarmasian saat ini telah mengalami perubahan dari yang berorientasi pada suatu produk obat menjadi pelayanan kefarmasian langsung kepada pasien. Hal ini terjadi karena apoteker dituntut oleh pasien maupun masyarakat untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian untuk menjamin keamanan dan keefektifan penggunaan obat. Tenaga kefarmasian harus pro aktif untuk memberikan pelayanan informasi obat yang diberikan kepada pasien, beberapa informasi yang perlu disampaikan kepada pasien diantaranya dosis obat, cara/ metode penggunaan dan waktu penggunaan obat, jumlah konsumsi obat dalam sehari, cara penyimpanan obat, dan bagaimana cara mengatasi apabila kemungkinan terjadi efek samping (2)

Pelayanan kefarmasian terkena dampak yang cukup besar dari pandemi COVID-19. Sebagian besar apotek telah menerapkan langkah kebersihan tambahan dan perubahan prosedur yang bertujuan untuk meminimalkan durasi pertemuan pasien. Untuk mengimbangi konseling di apotek, apoteker menyediakan materi informasi online, seperti video edukasi. Pelayanan jarak jauh atau telefarmasi selama pandemi COVID-19 dalam memberikan edukasi pasien di apotek sangat terbatas. Pemberian informasi yang jelas dalam

menunjukkan bagaimana menggunakan obat sangat penting untuk pasien (3). Apoteker melanjutkan tindakan pencegahan dengan pemasangan layar plastik di konter apotek sebagai pembatas untuk mengurangi resiko atau meminimalisir tertular virus COVID-19 saat memberikan pelayanan di apotek.

Pemerintah telah memberlakukan standar pelayanan kefarmasian di apotek melalui Kepmenkes Nomor 73 Tahun 2016 yang meliputi dua aspek. Aspek pertama yaitu pengelolaan sediaan farmasi, kemudian alat kesehatan dan bahan medis habis pakai, dan aspek kedua adalah pelayanan farmasi klinik (4). Tujuan diberlakukannya standar tersebut adalah sebagai pedoman praktik apoteker dalam menjalankan profesi di apotek, untuk melindungi masyarakat dari pelayanan yang tidak profesional dan untuk melindungi profesi dalam menjalankan praktik kefarmasian (5). Apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku dalam berinteraksi dengan pasien melalui pemberian informasi yang lengkap mengenai cara pemakaian dan penggunaan, efek samping hingga monitoring penggunaan obat. Oleh karena itu, apoteker dalam menjalankan profesinya harus sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian di apotek untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian kepada masyarakat (3).

Kepuasan merupakan sebuah konsep perasaan yang meliputi rasa bahagia maupun kecewa yang diakibatkan dari perbandingan antara harapan dan kenyataan. Konsep kepuasan konsumen adalah

Masuk 13-09-2021

Revisi 27-10-2021

Diterima 02-11-2021

DOI: 10.20956/mff.v25i3.18058

Korespondensi

Abdur Rosyid

rosyid@unissula.ac.id

Copyright

© 2021 Majalah Farmasi Farmakologi Fakultas Farmasi - Makassar

Diterbitkan tanggal 30 Desember 2021

Dapat Diakses Daring Pada:

<http://journal.unhas.ac.id/index.php/mff>



titik temu dari “tujuan organisasi” (pemberi pelayanan) dengan “kebutuhan dan harapan pelanggan” (penerima layanan). Kepuasan pelanggan dapat terpenuhi apabila layanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi dari harapan pelanggan. Demikian sebaliknya, kepuasan pelanggan tidak dapat terpenuhi apabila layanan yang diterima pelanggan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan (6). Penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien dapat dilakukan untuk memberikan penilaian dan mengukur mutu pelayanan yang dilakukan apoteker dan tenaga teknis kefarmasian di apotek sebagai tenaga kefarmasian yang memberikan pelayanan sediaan obat dan pemberian informasi obat serta pendidikan kepada pasien untuk meningkatkan kesehatan dan kualitas hidup pasien. Dibutuhkan sebuah analisis purna beli untuk menilai kualitas layanan yang diberikan apotek, dengan dilakukan penelitian mengenai kepuasan pelayanan kefarmasian di apotek kota semarang selama pandemi COVID-19.

METODE PENELITIAN

Rancangan Dan Variabel Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian analitik observasional dengan rancangan cross sectional. Pengambilan data menggunakan kuesioner melalui google form yang disebarluaskan melalui sosial media facebook, instagram, twitter dan whatsapp. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pelayanan kefarmasian di apotek sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien selama pandemi COVID-19. Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan dari komite etik Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung, dengan Ethical Clearance No.86/III/2021/Komite Bioetik.

Sampel Penelitian

Sampel penelitian ini adalah pasien di Apotek Kota Semarang yang memenuhi kriteria inklusi. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik snowball sampling dengan jumlah sampel 470 responden yang terbagi menjadi 5 wilayah kota: Semarang Tengah 84 responden, Semarang Barat 124 responden, Semarang Timur 121 responden, Semarang Utara 31 responden dan Semarang Selatan 110 responden.

Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini berupa kuesioner pengembangan dari kuesioner kepuasan pasien dengan layanan farmasi komunitas di Pakistan (6), yang telah melalui proses penerjemahan oleh Center for International Language Development (CILAD) Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Uji Validitas dan Reabilitas kuesioner

Uji validasi dan uji reliabilitas kuesioner menggunakan 30 responden untuk menguji konten, desain, keterbacaan dan komprehensif. Hasil pada uji validitas dan reliabilitas dari pertanyaan kuesioner menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan adalah valid dan reliabel. Dibuktikan dengan hasil uji validitas yaitu r hitung lebih besar dari r tabel yaitu 0,361 dengan tingkat signifikansi 5%. Sedangkan pada uji reliabilitas kuesioner menunjukkan hasil nilai Cronbach's Alpha yaitu 0,900 yang menunjukkan bahwa pertanyaan reliabel, karena suatu variabel menunjukkan hasil yang reliabel apabila memberikan nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$ (7)

Analisis Data

Analisis data yang digunakan meliputi analisis normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov dan analisis homogenitas dengan uji Levene Test. Untuk menganalisis ada tidaknya perbedaan tingkat kepuasan pasien dari masing-masing

apotek di wilayah kota semarang, menggunakan analisis non parametrik dengan uji Kruskal Wallis

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data hasil penelitian diperoleh dari jawaban kuesioner analisis tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek wilayah Kota Semarang selama pandemi COVID-19. Hasil menunjukkan 362 responden (77%) merasa pelayanan kefarmasian yang mereka dapatkan sangat memuaskan, 102 responden (21.7%) merasa pelayanan kefarmasian yang mereka dapatkan memuaskan dan 6 responden (1.3%) merasa pelayanan kefarmasian yang mereka dapatkan tidak memuaskan (Tabel 1). Keramahan sikap tenaga kefarmasian terhadap pasien dapat memperlancar komunikasi dan kerjasama dalam konseling obat sehingga kepuasan pasien dapat meningkat. Selain itu kenyamanan pasien atas sikap tenaga kefarmasian dapat mempengaruhi kepuasan pasien untuk datang kembali (8). Pentingnya pelayanan informasi obat kepada pasien adalah untuk mencapai hasil pengobatan yang optimal sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup pasien. Apabila informasi penggunaan obat tidak jelas dan sulit untuk dipahami maka pasien akan mengalami kesalahan dalam penggunaan obat sehingga memungkinkan terdapat kesalahan dari penggunaan obat dan mengakibatkan efek samping ataupun interaksi apabila pasien memiliki resep dari satu obat (9).

Tabel 1. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien (n= 470 responden)

Interpretasi	N	%
Sangat memuaskan	362	77
Memuaskan	102	21.7
Tidak memuaskan	6	1.3
Total	470	100

Hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov data tidak terdistribusi normal dengan Sig. $< 0,05$, dan pada uji homogenitas Levene data tidak homogen dengan Sig. $< 0,05$ (Tabel 2). Hasil uji Kruskal Wallis (Tabel 3) diperoleh nilai Asymp Sig. 0,000, nilai signifikansi tersebut kurang dari 0,05 yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien memiliki perbedaan yang bermakna. Perbedaan signifikan masing-masing kelompok (p -value $< 0,05$) antara lain Semarang Tengah-Semarang Timur (0,000), Semarang Tengah-Semarang Utara (0,046), Semarang Timur-Semarang Barat (0,000), Semarang Timur-Semarang Selatan (0,005), sehingga dapat diartikan bahwa tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di apotek memiliki perbedaan yang bermakna. Berdasarkan analisis tingkat kepuasan pasien wilayah domisili menunjukkan bahwa kepuasan di Semarang Tengah 90.5% berbeda signifikan dengan daerah yang lain dikarenakan fasilitas pelayanan yang memadai, lokasi yang strategis, sikap tenaga kefarmasian terhadap pasien dan juga kerjasama dalam konseling obat sehingga meningkatkan kepuasan pasien juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien untuk datang kembali (9). Sedangkan hasil tingkat kepuasan di Semarang Timur lebih rendah 63.6% dikarenakan Semarang Timur belum menjalankan praktek kefarmasian dengan baik dan belum sesuai standar dengan apa yang diharapkan oleh pasien, sehingga memiliki tingkat kepuasan lebih rendah dibandingkan dengan daerah lainnya. Pada umumnya tidak semua pasien mengetahui dan sadar tentang apa yang harus mereka lakukan terhadap obat yang telah diperoleh, sehingga untuk mencegah penyalahgunaan obat tersebut dan mencegah terjadinya interaksi obat yang tidak dikehendaki, maka pelayanan obat sangat diperlukan. Dalam hal ini, pelayanan informasi obat masih kurang dibanding kebutuhan akan kecepatan pelayanan, dan informasi tentang obat yang diberikan kepada pasien. Proses pemberian informasi yang dilakukan oleh tenaga kefarmasian kepada pasien harus dilakukan. Selain itu tenaga kefarmasian harus pro aktif untuk memberikan pelayanan informasi obat yang

diberikan kepada pasien, beberapa informasi yang perlu disampaikan kepada pasien diantaranya dosis obat, cara/metode penggunaan dan waktu penggunaan obat, jumlah konsumsi obat dalam sehari, cara penyimpanan obat, bagaimana cara mengatasi apabila kemungkinan terjadi efek samping (10).

Tabel 2. Uji Normalitas dan Homogenitas

	Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)			Homogenitas (Levene)		
	Domisili	Sig.	Keterangan	Tingkat Kepuasan Pasien	Sig.	Keterangan
Tingkat Kepuasan Pasien	Semarang	0,001		Tingkat Kepuasan Pasien	0,001	Tidak Homogen
	Tengah	0,001				
	Semarang Timur	0,000	Tidak normal			
	Semarang Barat	0,005				
	Semarang Utara	0,000				
	Semarang Selatan					

Sustainability terhadap praktik kefarmasian perlu dijaga keberadaannya, agar mutu pelayanan dan kualitas hidup pasien tetap terjaga. Diberbagai wilayah di Indonesia sustainability praktik kefarmasian telah dilakukan, apoteker dalam menjaga sustainability kefarmasian berada pada aturan yang terintegrasi untuk mendukung pasien dalam pemilihan obat dan memberikan informasi serta advise yang tepat (11). Penelitian yang dilakukan oleh Mcconnell (2015) tentang konsep Continuing Professional Development (CPD) pada praktik kefarmasian yaitu dengan melakukan intervensi pada apoteker dalam jumlah yang dibatasi, melalui pelatihan konsep CPD akan memberikan tingkat pemanfaatan CPD yang lebih tinggi dibandingkan dengan yang tidak mendapatkan pelatihan. Hasilnya menunjukkan bahwa pada kelompok yang diintervensi, sustainability perbaikan mengenai praktik kefarmasian yang disurvei selama tiga periode dapat bertahan (12).

Tabel 3. Hasil Uji Kruskal Wallis Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek wilayah kota semarang

Kelompok Domisili	Kelompok Domisili	p-value
Semarang Tengah	Semarang Timur	0,000
	Semarang Barat	1,000
	Semarang Utara	0,046
	Semarang Selatan	1,000
Semarang Timur	Semarang Barat	0,000
	Semarang Utara	1,000
	Semarang Selatan	0,005
Semarang Barat	Semarang Utara	0,053
	Semarang Selatan	1,000
Semarang Utara	Semarang Selatan	0,206

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan referensi pendukung bagi penyedia layanan kefarmasian (apotek) untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian yang meliputi konseling obat guna mencapai terapi yang diharapkan, membantu memperkenalkan kembali profesi apoteker kepada masyarakat dan meningkatkan kesadaran apoteker dalam kewajiban untuk melakukan pelayanan kefarmasian dengan baik kepada pasien. Pelayanan kefarmasian di Apotek memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu kesehatan bagi masyarakat. Kepuasan pelayanan kefarmasian oleh masyarakat bisa didapat melalui fasilitas di Apotek yang lengkap, waktu konseling, pelayanan yang ramah dan isi konseling (13)

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pasien sebesar 77% dari 470 pasien merasakan sangat puas, 21,7% merasakan cukup memuaskan dan 1,3% merasakan tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek wilayah Kota Semarang. Terdapat perbedaan bermakna antara kelompok domisili dengan tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek wilayah Kota Semarang antara lain Semarang Tengah-Semarang Timur (0,000), Semarang Tengah-Semarang Utara (0,046), Semarang Timur-Semarang Barat (0,000), Semarang Timur-Semarang Selatan (0,005).

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis ucapkan terimakasih kepada Lembaga penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang yang telah membiayai penelitian ini

DAFTAR PUSTAKA

- Novaryati S, Ardhan SD, Aliyah S. TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUD Dr. MURJANI SAMPIT. *Borneo J Pharm*. 2018;1(1):22-6.
- Surahman EM, Husen, Ike R. Konsep Dasar Pelayanan Kefarmasian Berbasiskan Pharm Care. 1 ed. Bandung: Widya Padjadjaran; 2011.
- Koster ES, Philbert D, Bauvy ML. Impact of the COVID-19 epidemic on the provision of pharmaceutical care in community pharmacies. *Res Soc Adm Pharm [Internet]*. 2020;17(1). Tersedia pada: <https://www.researchgate.net/journal/Research-in-Social-and-Administrative-Pharmacy-1551-7411>
- Depkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2016;
- Hartini S, Sukmajati M. Sebuah Potret Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Maj Med*. 2008;4(2):37-40.
- Aziz MM, Masood I, Yousaf M, Saleem H. Pattern of medication selling and self-medication practices: A study from Punjab, Pakistan. *PLoS ONE [Internet]*. 2018;13(3). Tersedia pada: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0194240>
- Sugiyono. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta; 2012.
- Nurhaini R, Munasari F, Agustiningrum R. Kesesuaian Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Apotek Kecamatan Tulung Kabupaten Klaten. *CERATA J Ilmu Farm*. 2020;11(1):15-20.
- Apriyansyah A. GAMBARAN PELAYANAN FARMASI KLINIK DI APOTEK WILAYAH KOTA TANGERANG SELATAN CLINICAL PHARMACY SERVICE AT COMMUNITY PHARMACY IN SOUTH TANGERANG REGENCY. *J Pharmacopolium*. 2018;1(2):81-7.
- Ikhsan M. Implementasi Peratur Perundang-Undangan Kefarmasian Tentang Praktek Apotek Ditinjau Dari Pelayanan Swamedikasi Apotek Wilayah Semarang Bagian Timur [Internet]. Universitas Wahd Jasyim Semarang; 2017. Tersedia pada: <http://eprints.unwahas.ac.id/904/1/COVER.pdf>
- Mulyagustina, Wiedyaningsih C, Kristina SA. IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DIAPOTEK KOTA JAMBI. *J Manaj Dan Pelayanan Farm [Internet]*. 2017;7(2). Tersedia pada: <https://jurnal.ugm.ac.id/jmpf/article/view/30284/pdf>
- McConnell KJ, Delate T, Newlon CL. The Sustainability of Improvements from Continuing Professional Development in Pharmacy Practice and Learning Behaviors. *Am J Pharm Educ*. 2015;79(3):1-8.
- Stevani H, Putri AN, Side S. Tingkat kepuasan pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. *J Media Farm*. 2018;14(1):1-7.