

## Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat Melalui Salah Satu Aplikasi Kesehatan di Salah Satu Apotek di Kota Bandung

Eva Kusumahati\*, Ilham Ramadhan, Dea Anita Ariani Kurniasih  
D3 Farmasi, Akademi Farmasi YPF, Bandung, Indonesia

\*Corresponding author: eva.kusumahati@akfarypf.ac.id

### Abstract

Pharmacy is not only a facility to provide pharmaceutical supplies but also a means of delivering drug information. Drug information services are required to keep up with the times by using currently available technology or applications. Pharmacists in conducting telepharmaceutical services are required to submit information regarding pharmaceutical supplies both in writing and through an electronic system that will affect the satisfaction of users of the electronic service. Based on a survey conducted by McKinsey & Company in 2020, as many as 76% of consumers are interested in using telehealth or telemedicine, while a survey in 2019 showed that consumer interest in telehealth was only 11%. This study was conducted to determine patient satisfaction with drug information services through health applications at Apotek K-24 Kiaracandong based on service quality dimensions: Reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The study used descriptive analysis method using a questionnaire given to 100 respondents via google form. The results showed that patient satisfaction is based on the dimensions of service quality on the dimension of reliability with the category very satisfied (86.4%), responsiveness dimension with very satisfied category (84.6%), on assurance dimension in very satisfied category (87.8%), empathy dimension with very satisfied category (85.0%), and tangible with a very satisfied category (86.0%). From the five dimensions, it was found that the patient was very satisfied as much as 85.96% of drug information services through the Health application in one of the pharmacies in the city of Bandung.

**Keywords:** Patient Satisfaction, Drug Information Services, Health Applications.

### Abstrak

Apotek selain sebagai fasilitas untuk menyediakan perbekalan farmasi juga sebagai sarana penyampaian informasi obat. Pelayanan informasi obat dituntut untuk mengikuti perkembangan zaman dengan menggunakan teknologi atau aplikasi yang saat ini tersedia. Apoteker dalam melakukan pelayanan telefarmasi wajib menyampaikan informasi mengenai perbekalan farmasi baik secara tertulis maupun melalui sistem elektronik yang akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan elektronik tersebut. Berdasarkan survei yang telah dilakukan oleh McKinsey & Company pada tahun 2020, sebanyak 76% konsumen tertarik dalam menggunakan telehealth atau telemedicine, sedangkan survei pada tahun 2019 menunjukkan angka minat konsumen terhadap telehealth hanya sebesar 11%. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat melalui aplikasi kesehatan di Apotek K-24 Kiaracandong berdasarkan dimensi kualitas pelayanan : Keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud. Penelitian menggunakan metode analisis deskriptif dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 100 responden melalui *google form*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi kualitas pelayanan pada dimensi keandalan (*reliability*) dengan kategori sangat puas (86,4%), dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dengan kategori sangat puas (84,6%), pada dimensi jaminan (*assurance*) kategori sangat puas (87,8%), dimensi empati (*empaty*) dengan kategori sangat puas (85,0%), dan berwujud (*tangible*) dengan kategori sangat puas (86,0%). Dari kelima dimensi didapatkan hasil pasien merasa sangat puas sebanyak 85,96% terhadap pelayanan informasi obat melalui aplikasi Kesehatan yang ada di salah satu apotek di kota Bandung.

**Kata kunci:** Kepuasan Pasien, Pelayanan Informasi Obat, Aplikasi Kesehatan.

### PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan bergantung kepada

kecepatan, kemudahan, dan ketepatan dalam melakukan tindakan pelayanan yang berarti pelayanan kesehatan bergantung pada

efektivitas dan efisiensi struktural di dalam sistem pelayanan kesehatan (Pratiwi 2019). Pelayanan yang diberikan harus berkualitas dan memenuhi dimensi mutu yaitu : kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud. Oleh karena itu praktisi medis atau farmasi harus beradaptasi dan mengadopsi perubahan sistem kesehatan yang dinamis (Falluchi et all, 2020).

Seiring dengan perkembangan zaman yang sudah memasuki revolusi industri 4.0, kemajuan teknologi berkembang lebih pesat terutama di bidang informasi dan komunikasi berbasis digital. Sektor kesehatan direalisasikan dalam wujud *telemedicine* (Imron dalam Adinda, 2020). *Telemedicine* merupakan salah satu bentuk teknologi yang sangat memungkinkan komunikasi antara tenaga kesehatan dengan pasien-pasiennya tanpa halangan jarak (Fransiska & Bernarto, 2021).

Di Indonesia, telah terdapat berbagai aplikasi yang mendukung akses fasilitas pelayanan kesehatan, diluncurkan oleh berbagai pihak dari perusahaan rintisan atau yang biasa dikenal sebagai *startup*, hingga Kementerian Kesehatan (Izzati & Firmanto, 2021).

Berdasarkan data jumlah pengguna aplikasi kesehatan *online* di Indonesia baru sebesar 10% dari jumlah penduduk. Data juga menunjukkan 84,4% pengguna mengaku puas dengan layanan yang diberikan (Suryani et al., 2021). Hasil penelitian Chabibah & Kusumayati (2021) menunjukkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah mutu pelayanan dimana mutu pelayanan pelayanan aplikasi kesehatan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 11,6 kali lebih besar. Namun hasil survei juga menunjukkan masih adanya ketidakpuasan dari pengguna aplikasi kesehatan *online* ini. Terdapat 15,6% pengguna aplikasi kesehatan *online* yang tidak puas terhadap layanannya yang disebabkan ketakutan pencurian data pribadi, interaksi komunikasi dokter dengan pasien yang kurang baik, dan belum terstandarisasinya penghantaran obat (Suryani et al., 2021).

Menurut Kepmenkes Nomor HK.01.07/Menkes/4829/2021, Apoteker dalam melakukan pelayanan telefarmasi wajib menyampaikan informasi mengenai perbekalan farmasi baik secara tertulis maupun melalui sistem elektronik yang akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan elektronik tersebut. Namun, belum sepenuhnya pemberian informasi obat melalui media elektronik dapat dilakukan. Aplikasi ini sudah dimulai di apotek tersebut pada tahun 2020, sudah dua tahun pasien di salah satu apotek di kota Bandung menggunakannya, penelitian ini merupakan studi pendahuluan yang berawal dari keluhan pasien terhadap pelayanan informasi obat melalui aplikasi. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat melalui aplikasi kesehatan di salah satu Apotek di kota Bandung.

#### **METODE**

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan kuesioner yang disusun sendiri oleh peneliti kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Kuesioner terdiri 5 dimensi (*Realibility, Responsive, Assurance, Emphaty, Tangible*) yang disebar dengan menggunakan *Google form* kepada 100 responden yang merupakan pengguna layanan salah satu aplikasi kesehatan yang melakukan pembelian obat di Apotek K-24 Kiaracandong. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April hingga bulan Mei tahun 2022. Penelitian ini bersifat kuantitatif dan untuk pengambilan sampel menggunakan *purpose sampling* yang didasarkan pada kriteria inklusi dan eklusi. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* karena variabel hanya diukur dalam satu waktu tertentu untuk memperoleh gambaran variabel pada waktu tersebut.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Tahap Awal penelitian yaitu menentukan karakteristik 100 responden berdasarkan jenis kelamin didominasi 65% perempuan, laki-laki 36%. Berdasarkan Usia berusia 17-25 tahun

yaitu sebanyak 44 orang (44,0%), selanjutnya adalah responden yang berusia 26-35 sebanyak 44 orang (44,0%), tahun 46-55 tahun sebanyak 7 orang (7,0 %), dan responden yang berusia 36-45 tahun sebanyak 5 orang (5,0 %). Berdasarkan tingkat pendidikan latar belakang Pendidikan terakhir responden sebagian besar adalah tamatan SMA/ sederajat sebanyak 46 orang (46,0%), diikuti Tamatan S1 sebanyak 40 orang (40,0%), tamatan D1-D3 sebagai sebanyak 7 orang (7,0%), tamatan S2 sebanyak 6 orang (6,0%), dan jumlah terkecil memiliki latar belakang pendidikan terakhir tamatan SMP/ Sederajat sebanyak 1 orang (1,0%). Berdasarkan pekerjaan pegawai swasta sebanyak 37 orang (37,0%), diikuti mahasiswa sebanyak 27 orang (27%), tidak bekerja/ibu rumah tangga sebanyak 16 orang (16,0%), wiraswasta dan lain-lain (pegawai BUMN, pekerja lepas dll) masing-masing sebanyak 7 orang (7,0%), bekerja sebagai PNS sebanyak 6 orang (6,0%), dan tidak terdapat responden yang bekerja sebagai aparat TNI/POLRI atau nihil (0,0%). Berdasarkan pendapatan sebagian besar responden memiliki pendapatan > Rp 5.000.000 sebanyak 37 orang (37,0%), diikuti pendapatan Rp. 1.000.000 – 5.000.000 sebanyak 36 orang (36,0%), pendapatan ≤ Rp 5.000.000,00 sebanyak 18 orang (18,0%), dan yang paling sedikit responden dengan pendapatan Rp. 500.000 – 1.000.000 sebanyak 9 orang (9,0%). Berdasarkan frekuensi penggunaan aplikasi Kesehatan sebanyak 1-2 kali yaitu 47 orang (47,0%), diikuti 3-4 kali sebanyak 31 orang (31,0 %), dan yang paling sedikit > 4 kali sebanyak 22 orang (22,0%).

Pengujian Instrumen penelitian mulai tahap uji validitas menggunakan SPSS 25 didapatkan hasil  $r$  hitung >  $r$  tabel dapat disimpulkan bahwa 27 butir pertanyaan pada kuesioner yang dibuat peneliti valid. dan uji reliabilitas *Cronbach's Alpha* dengan bantuan program SPSS 25 dilihat bahwa hasil penelitian sebesar 0.968 > 0.6 dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan pada kuesioner yang dibuat peneliti reliabel

Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi kehandalan. Pada dimensi kehandalan terdiri dari 8 pertanyaan diantaranya pertanyaan pertama mendapat skor 443 (88,6%), Pertanyaan kedua mendapat skor 446 (89,2%), Pertanyaan ketiga mendapatkan skor 432 (86,4%), Pertanyaan keempat mendapatkan skor 442 (88,4%), Pertanyaan kelima mendapatkan skor 404 (80,8%), Pertanyaan keenam mendapatkan skor 420 (84,0%), Pertanyaan ketujuh mendapatkan skor 437 (87,4%), Pertanyaan ke delapan mendapatkan skor 432 (86,4%). Dari rata-rata pada dimensi kehandalan mendapatkan presentase 86,4% dan dilihat dari interval likert termasuk dalam kategori sangat puas.

Hasil kepuasan Pasien berdasarkan Dimensi ketanggapan. menunjukkan bahwa setiap pertanyaan pada dimensi ketanggapan telah dinilai baik dan sangat baik oleh responden. Pada dimensi ketanggapan terdiri dari 6 pertanyaan diantaranya pertanyaan pertama mendapat skor 443 (88,6%), Pertanyaan kedua mendapat skor 431 (86,2%), Pertanyaan ketiga mendapatkan skor 405 (81,0%), Pertanyaan keempat mendapatkan skor 411 (82,2%), Pertanyaan kelima mendapatkan skor 420 (84,0%), Pertanyaan keenam mendapatkan skor 439 (87,8%). Dari rata-rata pada dimensi kehandalan mendapatkan presentase 84,6% dan dilihat dari interval likert termasuk dalam kategori sangat puas.

Hasil kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan. menunjukkan bahwa setiap pertanyaan pada dimensi jaminan telah dinilai baik dan sangat baik oleh responden. Pada dimensi jaminan terdiri dari 5 pertanyaan diantaranya pertanyaan pertama mendapat skor 449 (89,8%), Pertanyaan kedua mendapat skor 418 (83,6%), Pertanyaan ketiga mendapatkan skor 416 (83,2%), Pertanyaan keempat mendapatkan skor 442 (88,4%), Pertanyaan kelima mendapatkan skor 470 (94,0%). Dari rata-rata pada dimensi jaminan mendapatkan presentase 87,8% dan dilihat dari interval likert termasuk dalam kategori sangat puas.

Hasil kepuasan pasien berdasarkan dimensi Empati. menunjukkan bahwa setiap pertanyaan pada dimensi empati telah dinilai baik dan sangat baik oleh responden. Pada dimensi jaminan terdiri dari 2 pertanyaan diantaranya pertanyaan pertama mendapat skor 425 (85,0%), Pertanyaan kedua mendapat skor 425 (85,0%). Dari rata-rata pada dimensi jaminan mendapatkan presentase 85,0% dan dilihat dari interval likert termasuk dalam kategori sangat puas.

Hasil kepuasan pasien berdasarkan dimensi berwujud. menunjukkan bahwa setiap pertanyaan pada dimensi berwujud telah dinilai baik dan sangat baik oleh responden. Pada dimensi jaminan terdiri dari 6 pertanyaan diantaranya pertanyaan pertama mendapat skor 428 (85,6%), Pertanyaan kedua mendapat skor 434 (86,8%), Pertanyaan ketiga mendapatkan skor 423 (84,6%), Pertanyaan keempat mendapatkan skor 438 (87,6%), Pertanyaan kelima mendapatkan skor 421 (84,2%), Pertanyaan keenam mendapat skor 435 (87,0%). Dari rata-rata pada dimensi jaminan mendapatkan presentase 86,0% dan dilihat dari interval likert termasuk dalam kategori sangat puas.

Tabel 1 : Rata-rata Tingkat kepuasan pasien pada Pelayanan Informasi Obat dengan aplikasi Kesehatan di Apotek K-24 Kiaracandong

No	Dimensi Kepuasan	Persentase (%)
1	Kehandalan	86,4
2	Ketanggapan	84,6
3	Jaminan	87,8
4	Empati	85,0
5	Berwujud	86,0
	<b>Rata-rata</b>	<b>85,96</b>

Setelah masing-masing dimensi diukur kepuasan, kemudian dihitung rata-rata tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan informasi obat di Apotek K-24 Kiaracandong terhadap salah satu aplikasi Kesehatan.

Rata-Rata Tingkat kepuasan pasien pada pelayanan Informasi Obat di Apotek K-24 Kiaracandong terhadap salah satu aplikasi

Kesehatan sebesar 85,96%, hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat melalui salah satu aplikasi kesehatan di apotek K-24 Kiaracandong menunjukkan bahwa dari kelima dimensi yang terdiri dari dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud diperoleh rata-rata total persentase kepuasan pasien yaitu sebesar 85,96% dilihat dari interval likert termasuk dalam kategori sangat puas. Dan persentase tertinggi yaitu pada dimensi jaminan dengan persentase rata-rata 87,8%.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Saya ucapkan terimakasih kepada Akademi Farmasi YPF yang telah memberikan support melalui unit penelitian dan pengabdian masyarakat sehingga penelitian internal dosen ini dapat berjalan dengan lancar.

Terimakasih kepada tempat penelitian K-24 Kiaracandong dan anggota penelitian terdiri dari dosen dan mahasiswa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adinda, H. R. (2020). *Kepuasan dan Barrier Pengguna Layanan Aplikasi Telemedicine pada Masa Pandemi COVID-19 di Indonesia*. In *Jurnal Kedokteran* (Vol. 2, Issue 1).
- Chabibah, A. N., & Kusumayati, A. (2021). *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Platform Halodoc Di Jabodetabek Tahun 2021*. *NERSMID: Jurnal Keperawatan Dan Kebidanan*, 4(2), 146–157.
- Fransiska, C., & Bernarto, I. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Keberlanjutan Penggunaan pada Pengguna Aplikasi Kesehatan*. *Jurnal Administrasi Bisnis* (Jab), 11(2), 132–142.
- Izzati V A., & Firmanto, Y. (2020). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Kesehatan Halodoc melalui Model End User Computing Satisfaction Selama Masa Pandemi Covid-19*. Malang.

- Pratiwi, Pindy D. (2019). *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Islam Siti Madiyah Madiun*. Madiun.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/4829/2021 Tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan Melalui Telemedicine Pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*. Jakarta.
- Suryani, I., Budiadi, N. A., Budi, U. S., & Budi, U. S. (2021). *Peningkatan Kepuasan Sebagai Pendorong Niat Untuk*. 1166–1178.