

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK ALFAYADH FARMA I
POTORONO BANTUL YOGYAKARTA
BULAN JANUARI 2024**

Karya Tulis Ilmiah



Disusun oleh :

Nur Salsabillah Kusuma Putri

2112067068

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
AKADEMI FARMASI UNDONESIA YOGYAKARTA
YOGYAKARATA
2024**

**HALAMAN PENGESAHAN
KARYA TULIS ILMIAH**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK ALFAYADH FARMA I
POTORONO BANTUL YOGYAKARTA
BULAN JANUARI 2024**

Disusun oleh:

Nur Salsabillah Kusuma Putri
2112067068

Karya Tulis Ilmiah ini telah memenuhi salah satu persyaratan
untuk mencapai gelar Ahli Madya Farmasi

Telah diujikan di depan Penguji Karya Tulis Ilmiah
AKADEMI FARMASI INDONESIA YOGYAKARTA
Pada tanggal : 6 Mei 2024

Mengetahui,

Pembimbing

apt. Fitria Dhirisma, M.Pharm,Sci.
NIDN. 0507059201

Direktur



apt. Erma Yunita, M.Sc.
NIY. 026071991078

Tim penguji

Ketua Penguji : apt. Dwi Hastuti,S.Si.,M.Farm.

(.....)

Anggota Penguji I : apt. Fitria Dhirisma,M.Pharm,Sci.

(.....)

Anggota Penguji II : apt. Deny Kusuma,S.Si,M.Farm.

(.....)

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Salsabillah Kusuma Putri

NIM : 2112067068

Judul Penelitian :Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di
Apotek Alfayadh Farma 1 Potorono Bantul Yogyakarta Bulan
Januari 2024

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian ini adalah hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak bersifat materi yang dipublikasikan atau ditulis oleh orang lain atau digunakan untuk menyelesaikan studi di perguruan tinggi lain, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta,
Yang menyatakan,



Nur Salsabillah Kusuma Putri
NIM. 2112067068

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji dan syukur kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa serta dukungan dan doa dari orang-orang tercinta, akhirnya Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dengan rasa bahagia dan bangga saya berikan rasa syukur dan terima kasih saya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat luar biasa sehingga saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
2. Terimakasih kepada kedua orang tua yang telah mendukung, memberikan semangat penuh kepada saya.
3. Diri saya sendiri yang telah berusaha untuk menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dan bertahan sampai sejauh ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis mampu menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Alfayadh Farma 1 Bantul Yogyakarta Bulan Januari 2024” dengan baik. Karya Tulis ini merupakan salah satu syarat menyelesaikan program Diploma-3 (D3) di jurusan Farmasi Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih atas terselesaikannya penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini kepada :

1. apt. Erma Yunita, M.Sc., selaku direktur Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta.
2. apt. Fitria Dhirisma, M.Pharm,Sci., selaku dosen pembimbing. Terimakasih atas bimbingan, arahan, dan masukan sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan.
3. apt. Dwi Hastuti,S.Si.,M.Farm selaku dosen penguji. Terimakasih atas masukan, nasehat, serta saran untuk perbaikan Karya Tulis Ilmiah ini sehingga dapat berjalan dengan lancar.
4. apt. Deny Kusuma,S.Si,M.Farm., selaku dosen penguji. Terimakasih atas masukan, nasehat, serta saran untuk perbaikan Karya Tulis Ilmiah ini sehingga dapat berjalan dengan lancar.
5. Para dosen dan seluruh staf Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat yang membantu dalam penelitian ini.
6. Bapak, Ibu yang telah mendukung saya untuk menyelesaikan pendidikan di Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta dan sahabat dan teman-teman yang telah membantu dan mendukung.
7. apt. Alfian Syarifudin,M.Farm., selaku pemilik apotek yang sudah mengizinkan saya untuk penelitian.

Semoga kebaikan yang telah diberikan bapak/ibu/saudara sekalian dibalas oleh Allah SWT dengan balasan yang lebih baik. Penulis menyadari dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini penulis mengharapkan dan saran guna kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.

Yogyakarta, 25 April 2024

Penulis

Nur Salsabillah Kusuma Putri

2112067068

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Kajian Teori.....	4
B. Kerangka Berpikir	9
BAB III METODE PENELITIAN.....	10
A. Rancangan Penelitian.....	10
B. Tempat dan Waktu	10
C. Populasi dan Sampel.....	10
D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	11
E. Variabel Oprasional.....	12
F. Definisi Oprasional	12
G. Instrumen Penelitian	12
H. Pengumpulan Data	13
I. Teknik Pengumpulan Data	13
I. Analisa Data.....	14
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	16
A. Karakteristik Responden	16
B. Tingkat Kepuasan Pasien tiap Dimensi.....	20
C. Rata-rata Kepuasan Pasien	25
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	27
A. Kesimpulan	27
B. Saran	27

DAFTAR PUSTAKA	28
LAMPIRAN.....	30

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skala Penilaian Kepuasan Pasien	14
Tabel 2. Kategori Tingkat Kepuasan	15
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	16
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	17
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	18
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	19
Tabel 7. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien.....	20
Tabel 8. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan.....	21
Tabel 9. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan.....	22
Tabel 10. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keyakinan.....	23
Tabel 11. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empat.....	24
Tabel 12. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Penampilan.....	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berfikir	9
--	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	31
Lampiran 2. Hasil Validasi	32
Lampiran 3. Hasil Reliabilitas	33
Lampiran 4 Hasil Jawaban Responden	34
Lampiran 5. Contoh Hasil Pengisian Kuisioner	37
Lampiran 6. Dokumen Penelitian	41
Lampiran 7. Naskah Publikasi	42

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK ALFAYADH FARMA I
POTORONO BANTUL YOGYAKARTA
BULAN JANUARI 2024**

INTISARI

Kepuasan pasien adalah salah satu hal yang penting untuk mengevaluasi mutu suatu Apotek, tingkat kepuasan pasien dapat dikategorikan puas jika pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah sesuai harapan, tingkat kepuasan pasien diukur dengan cara membandingkan dengan suatu kualitas kinerja pelayanan dengan harapan pasien. Tujuan dilakukan penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian swamedikasi di Apotek Alfayadh Farma 1 Potorono Bantul Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian observasional yang bersifat deskriptif menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengambilan sampel menggunakan 80 responden. Instrumen yang digunakan adalah kuisioner yang mencakup lima dimensi yaitu kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, penampilan. Analisis data tingkat kepuasan menggunakan presentase skor kepuasan yang dilihat dari tingkat kepuasan.

Hasil penelitian presentase kepuasan pasien menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan swamedikasi pada dimensi keandalan sebesar 79%, ketanggapan 79%, keyakinan 78%, empati 76%, dan penampilan 69%. Dengan hasil yang didapat kesimpulan bahwa kepuasan pasien menunjukkan hasil puas dengan presentase 76%.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Pelayanan, Apotek

**LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL
SERVICES AT THE ALFAYADH FARMA 1 POTORONO
BANTUL YOGYAKARTA PHARMACY
IN JANUARI 2024**

ABSTRACT

Patient satisfaction is one of the important things for evaluating the quality of a pharmacy. The level of patient satisfaction can be categorized as satisfied if the service provided by the staff meets expectations. The level of patient satisfaction is measured by comparing the quality of service performance with the patient's expectations. The aim of the research was to determine the level of patient satisfaction with self-medication pharmaceutical services at the Alfayadh Farma 1 Potorono Bantul Yogyakarta Pharmacy.

This research is a type of descriptive observational research using purposive sampling techniques. The sampling technique used 80 respondents. The instrument used is a questionnaire which includes five dimensions, namely reliability, responsiveness, confidence, empathy, appearance. Analysis of satisfaction level data uses the percentage of satisfaction scores seen from the level of satisfaction.

The result of the research on patient satisfaction percentage that patients were satisfied with self-medication services in the dimensions of reliability of 79%, responsiveness of 79%, assurance of 78%, empathy of 76%. While the results obtained, it was concluded that patient satisfaction shows satisfied result with a percentage of 76%.

Keywords: Satisfaction Level, Service, Pharmacy

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016, standar pelayanan kefarmasian di apotek meliputi pengelolaan seediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis pakai, dan pelayanan farmasi klinik (Permenkes RI, 2016). Berdasarkan perundang-undangan, pelayanan kefarmasian mengalami perubahan pengelolaan obat (drug oriented) menjadi pelayanan yang meliputi pelayanan obat yang bertujuan meningkatkan kualitas hidup pasien.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 47 Tahun 2016 fasilitas pelayanan kesehatan digunakan untuk menyelenggara pelayanan kesehatan, banyak dijumpai oleh masyarakat salah satunya adalah apotek . Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukanya praktek kefarmasian oleh Apoteker (Permenkes RI, 2016).Salah satu aspek yang ada dalam pelayanan kefarmasian di apotek adalah pelayanan dispensing obat atau lebih dikenal sebagai pelayanan obat untuk pasien, baik obat swamedikasi maupun obat atas permintaan resep dokter (Helni, 2015).

Kepuasan pasien adalah salah satu hal yang penting untuk mengevaluasi mutu suatu Apotek, tingkat kepuasan pasien dapat dikategorikan puas jika pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah sesuai harapan, tingkat kepuasan pasien diukur dengan cara membandingkan dengan suatu kualitas kinerja

pelayanan dengan harapan pasien (Aulia dkk., 2019). Salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien adalah SERVQUAL dengan cara membuat survey penilaian kepuasan pasien secara komprehensif (Yunair, 2016). Pengukuran tingkat kepuasan pasien menggunakan 5 dimensi yaitu dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi keyakinan, dimensi empati, dimensi penampilan (Yunita dkk., 2021). Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan seperti umur, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir, berdasarkan penelitian Harhap 2017, bahwa pasien yang lebih sering melakukan swamedikasi yaitu umur 30 tahun, berdasarkan jenis kelaminnya yaitu perempuan yang lebih sering merespon swamedikasi obat dari pada laki-laki dikarenakan perempuan lebih cepat merespon pengobatan untuk keluarga dan diri sendiri, kemudian berdasarkan pendidikan terakhir juga faktor pengaruh penilaian pasien terhadap informasi yang diberikan pada saat pelayanan swamedikasi.

Berdasarkan penelitian Yunita 2021, beberapa Apotek yang ada di Samarinda tingkat kepuasan tentang pelayanan swamedikasi dan pelayanan resep dalam kategori sangat puas dengan keseluruhan kategori dimensi (Yunita dkk., 2021). Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Puspita dkk, berdasarkan penelitian yang dilakukan di Apotek Kecamatan Mertoyudan tingkat kepuasan pasien dalam kategori cukup baik, dikarenakan terdapat dua hal yang pasien kurang puas yaitu dalam hal penampilan seperti seragam dan tanda pengenal (Dianita dkk., 2017)

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan pasien terkait pelayanan kefarmasian dalam bentuk pelayanan swamedikasi dan pelayanan resep yang telah diterima di Apotek Alfayadh Farma 1 Potorono Bantul Yogyakarta, karena belum pernah dilakukan penelitian mengenai kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Alfayadh Farma 1 Potorono Bantul Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Alfayad Farma I Potorono Bantul ?

C. Tujuan Penelitian

Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Alfayadh Farma 1 Potorono Bantul Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Alfayadh Farma 1 Potorono Bantul.

2. Bagi Instansi

Bisa digunakan untuk bahan evaluasi dan masukan terkait kepuasan pelayanan kefarmasian sehingga dapat menjadi koreksi dimasa yang akan datang di Apotek Alfayadh Farma 1 Potorono Bantul.

3. Bagi Masyarakat

Masyarakat menjadi merasa puas dengan pelayanan kefarmasian di Apotek Alfayadh Farma 1 Potorono Bantul.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Standar Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan kefarmasian yang baik merupakan pelayanan yang berhubungan langsung penggunaan obat. Dengan tujuan menjamin keamanan penggunaan obat dan fungsi obat. Pelayanan kefarmasian diapotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian dimana tempat dilakukan praktik kefarmasian dengan Apoteker. Pelayanan kefarmasian diapotek mempermudah untuk masyarakat memahami mengenai obat yang akan dikonsumsi maupun konsultasi mengenai obat, sehingga menaikkan mutu pelayanan kefarmasian yang ada diapotek tersebut (Permenkes RI, 2016). Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian standar pelayanan di apotek

Pelayanan kefarmasian di setiap apotek memiliki suatu perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pengendalian, pencatatan dan pelaporan. Dilakukan pengelolaan sediaan untuk meningkatkan kualitas suatu pelayanan yang ada di apotek, serta wadah evaluasi. Pengelolaan di apotek dapat memperluas kebutuhan pelayanan farmasi dan meningkatkan mutu utama pada pelayanan kefarmasian di apotek (Permenkes RI, 2016).

Pelayanan kefarmasian diapotek meliputi :

a. Swamedikasi

Swamedikasi merupakan suatu tindakan pengobatan diri sendiri, dalam pengobatan penyakit ringan seperti flu, batuk, pusing, nyeri, sakit maag dan lain-lain. Dengan menggunakan obat yang bisa diberikan tanpa menggunakan resep seperti obat bebas, obat bebas terbatas, obat wajib apotek, obat tradisional (Suryono dkk., 2019). Informasi yang diberikan saat swamedikasi meliputi dosis, bentuk sediaan, metode pemberian, keamanan pada ibu hamil dan menyusui, efek samping, harga (Permenkes RI, 2016).

b. Pelayanan Resep

Pelayanan resep adalah permintaan tertulis dari dokter atau dokter gigi, kepada apoteker, baik dalam bentuk *paper* maupun *electronic* untuk menyediakan dan menyerahkan obat bagi pasien sesuai peraturan yang berlaku (Permenkes RI, 2016).

2. Apotek

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukannya praktik kefarmasian oleh Apoteker. Pelayanan kefarmasian diapotek yang komprehensif meliputi dua kegiatan, yaitu (1) pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dan (2) pelayanan farmasi klinik (Permenkes RI, 2017). Apotek adalah salah satu sarana untuk mencapainya derajat kesehatan yang optimal untuk masyarakat (Yuliana dkk., 2022).

3. Tingkat kepuasan

a. Definisi Tingkat kepuasan

Tingkat kepuasan merupakan nilai baik atau buruknya pelayanan yang diberikan kepada pasien. Tingkat kepuasan yang diperoleh para pasien yang sangat berkaitan erat dengan standar kualitas pelayanan swamedikasi maupun pelayanan resep yang mereka dapatkan, untuk mendapatkan nilai kepuasan pasien terdapat lima dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan penampilan (*tangible*) (Handayani, 2016). Kepuasan seorang pasien juga menjadi hal yang penting ketika melakukan pelayanan kefarmasian, kepuasan pasien merupakan kualitas yang dipandang dari kepentingan pasien (Tri, 2018).

b. Pengukuran Tingkat Kepuasan

Menurut (Yunita dkk., 2021) pengukuran tingkat kepuasan pasien mengenai kualitas pelayanan swamedikasi dan pelayanan resep berfokus pada lima dimensi yaitu:

1) Kehandalan, (*Reability*)

Kemampuan petugas farmasi saat melakukan pelayanan sesuai waktu yang sudah ditetapkan, secara cepat, tepat dan memuaskan.

2) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kemampuan petugas farmasi untuk tanggap terhadap masalah pasien dan memberikan informasi dengan jelas kepada pasien mengenai obat yang diresepkan.

3) Keyakinan (*Assurance*)

Merupakan pengetahuan, ketelitian, kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan swamedikasi dan pelayanan resep kepada pasien sehingga pasien mendapatkan pelayanan sesuai yang diharapkan.

4) Empati (*Empathy*)

Merupakan kepedulian petugas farmasi dalam memberikan perhatian terhadap keluhan pasien, tanpa melihat status sosial pasien.

5) Penampilan (*Tangibles*)

Penampilan merupakan kemampuan petugas farmasi untuk berpenampilan rapi, bersih, dan nyaman.

c. Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan pasien

Menurut Tjiptono 2012 mengungkapkan bahwa kepuasan pasien ditentukan oleh beberapa faktor antara lain, yaitu :

1). Kinerja (*performance*)

Pelayanan yang telah diterima dapat berpengaruh dikarenakan wujud dari kinerja mengenai kecepatan, ketepatan, kemudahan dalam memberikan pelayanan yang ada diapotek.

2). Fasilitas

Fasilitas yang ada merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, seperti fasilitas AC, tempat duduk.

3). Kualitas yang dipresepsikan (*Perceived Quality*)

Kesan yang diterima oleh pasien terhadap kualitas apotek atau keunggulan sebuah apotek.

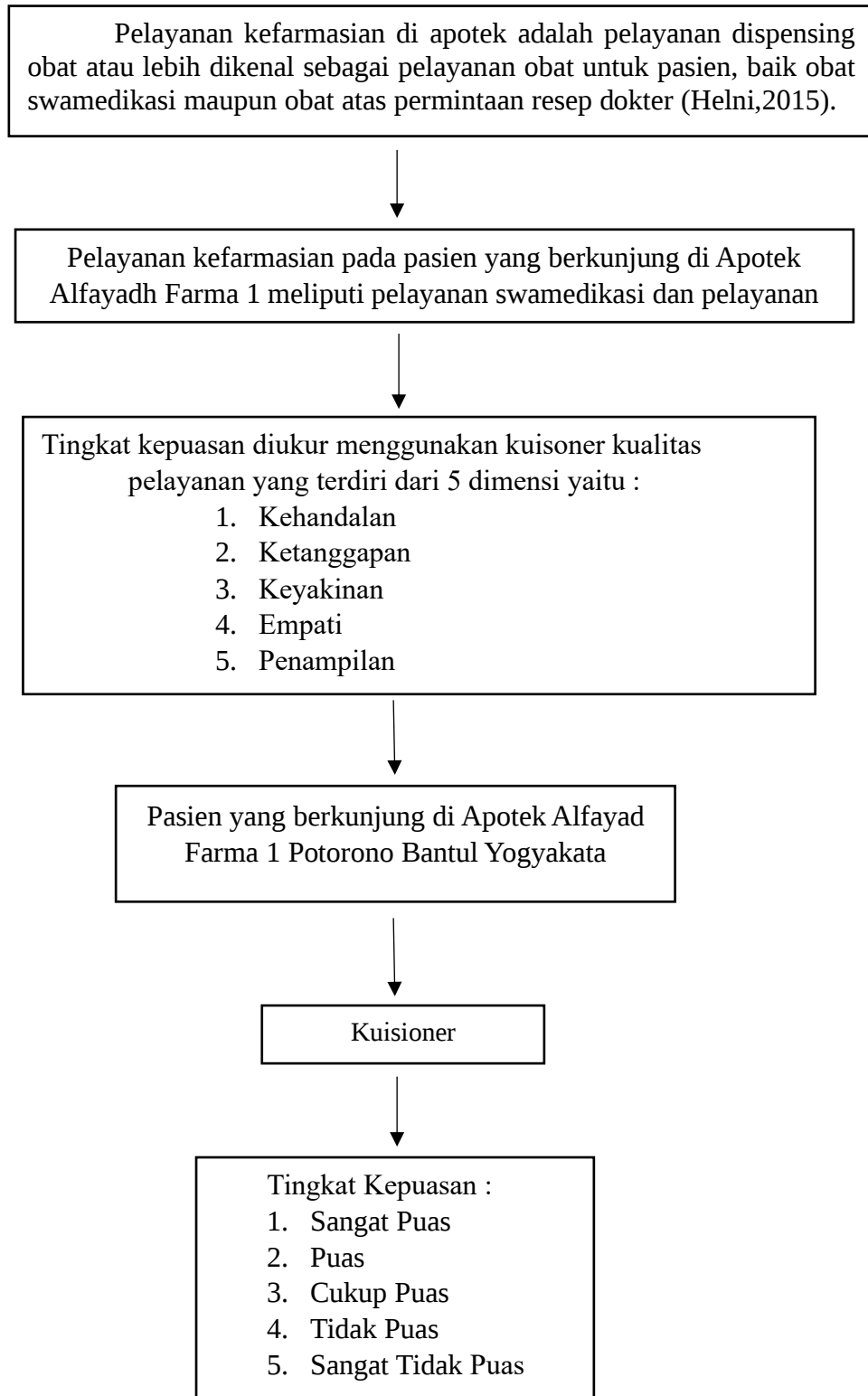
4). *Service Ability*

Service ini meliputi kecepatan dalam memberikan pelayanan dan petugas dengan kompetensi yang tinggi terhadap keluhan-keluhan pasien.

4. Profil Apotek Alfayadh Farma 1

Apotek Alfayadh Farma 1 merupakan apotek yang terletak di dusun Salakan, Potorono, Banguntapan, Bantul. Apotek Alfayadh Farma melayani pasien yang datang dengan resep dan tanpa resep atau pasien swamdeikasi. Pasien yang berkunjung ke Apotek Alfayadh Farma 1 mayoritas merupakan pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian berupa swamedikasi. Apotek Alfayadh Farma 1 tidak memiliki dokter praktek.

B. Kerangka Berpikir



Gambar 1. Kerangka Berfikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan observasional secara deskriptif yaitu metode yang memberikan gambaran tentang permasalahan yang akan diteliti, responden yang dipilih adalah pasien yang datang membeli obat, mendapatkan pelayanan resep dan mendapatkan pelayanan swamedikasi di Apotek Alfayadh Farma 1. Pengambilan data yaitu menggunakan prospektif dengan cara langsung memberikan kuisioner terhadap responden.

B. Tempat dan Waktu

1. Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Apotek Alfayadh Farma 1 Potorono Bantul Yogyakarta.

2. Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari 2024.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien yang datang ke Apotek Alfayadh Farma 1 Potorono Bantul untuk membeli obat, melakukan swamedikasi dan menebus resep dengan rata-rata kunjungan pada bulan November 2023 sejumlah 397 pasien, yang terbagi 30 pasien melakukan pelayanan resep, 367 pasien melakukan pelayanan swamedikasi dan membeli obat.

2. Sampel

Pasien dalam penelitian ini adalah pasien yang berusia mulai dari 17 tahun yang telah menerima pelayanan kefarmasian swamedikasi dan pelayanan resep di Apotek Alfayadh Farma 1 pada bulan Januari 2024. Teknik Pengambilan sampel dengan cara *purposive sampling*. Rumus Solvin digunakan untuk menghitung jumlah sampel, yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah sample

N : Jumlah populasi

e : error (tingkat kesalahan)

$$n = \frac{397}{1 + 397 (0,1)^2}$$

= 79,879 Sampel dibulatkan menjadi 80 Sampel.

D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

1. Inklusi

- a. Pasien dengan usia mulai 17 tahun.
- b. Pasien yang membeli obat, pelayanan swamedikasi dan pelayanan resep.

2. Eksklusi

- a. Pasien yang tidak membeli obat, pelayanan swamedikasi dan pelayanan resep.

E. Variabel Oprasional

1. Variabel Bebas

Variabel bebas pada penelitian ini adalah pelayanan kefarmasian di Apotek Alfayadh Farma 1 Potorono Bantul Yogyakarta.

2. Variabel Terikat

Variabel terikat pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Alfayadh Farma 1 Potorono Bantul Yogyakarta.

F. Definisi Oprasional

1. Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan swamedikasi dan pelayanan resep yang diberikan oleh Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian kepada pasien yang datang ke Apotek Alfayadh Farma 1 untuk membeli obat.
2. Tingkat Kepuasan Pasien adalah kualitas terhadap pelayanan kefarmasian di apotek yang diberikan oleh Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian sehingga menimbulkan rasa puas maupun tidak puas setelah membandingkan antara kinerja dan harapan pelayanan yang sudah diberikan.
3. Responden adalah pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Alfayadh Farma 1 Potorono Bantul Yogyakarta.

G. Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini instrumen yang digunakan adalah lembar kuisioner yang didapatkan dari peneliti sebelumnya (Yunita dkk., 2021) dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Beberapa Apotek di Samarinda”. Pada penelitian ini kuisioner berjumlah 23 pernyataan yang terdiri dari

5 dimensi yaitu Kehandalan, Ketanggapan, Keyakinan, Empati dan Penampilan. Kuisioner dilakukan uji validasi dan uji reliabilitas melibatkan 30 responden, yang diolah menggunakan SPSS. Uji validasi dikatakan valid jika r dihitung lebih besar dari r tabel. Uji reliabilitas menggunakan teknik alpha Cronbach. Kuisioner dikatakan reliabel jika nilai Alpha Cronbach $> 0,60$ (Arikunto, 2010).

Berdasarkan hasil Uji validitas dari jumlah soal 23 pernyataan menunjukkan 18 pernyataan mempunyai nilai r hitung lebih besar dari r tabel, sehingga dari 23 pernyataan terdapat 18 pernyataan yang valid.

Uji reliabilitas menunjukkan hasil nilai Cronbach's Alpha $0,905 > 0,60$ maka setiap variabel dikatakan reliabel atau konsisten dalam mengukur.

H. Pengumpulan Data

Pengumpulan data menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil kuisioner yang diisi oleh responden dengan menyebar kuisioner secara langsung. Kuisioner terbagi menjadi dua bagian yaitu formulir data responden yang berisikan nama, jenis kelamin, umur, pekerjaan, pendidikan terakhir, dan bagian kedua berisikan data untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan kefarmasian. Data primer yang dimaksud merupakan hasil pengisian kuisioner oleh responden secara langsung.

I. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Peneliti meminta izin kepada pemilik saran Apotek Alfayadh Farma 1 Potorono Bantul mengenai pelaksanaan penelitian.
2. Peneliti memberikan lembar kesediaan menjadi responden.

3. Kemudian peneliti memberikan kuisioner kepada responden untuk menjawab beberapa pertanyaan.
4. Setelah responden menjawab beberapa kuisioner yang telah divalidasi.
5. Hasil pengisian kuisioner yang telah diisi dicek kembali oleh peneliti untuk melihat kelengkapan jawaban.
6. Kemudian input hasil dari jawaban responden.

I. Analisa Data

Analisa data pada penelitian ini yaitu secara analisis deskriptif. Data yang sudah didapatkan dibuat dalam tabel dan dianalisis menggunakan metode survey penilaian untuk mengetahui mengenai jawaban responden terhadap kepuasan pelayanan kefarmasian dengan 5 dimensi yaitu sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, sangat tidak puas (Suharyanto dkk., 2021).

Penentuan skor pada penelitian ini menggunakan skala likert sebagai berikut:

Tabel 1. Skala Penilaian Kepuasan Pasien

Kinerja Bobot kerja	Skor
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidk Puas	1

Selanjutnya melakukan perhitungan menggunakan presentase skor yang diperoleh. Presentase skor digunakan untuk menghitung jawaban responden yang dilakukan menggunakan rumus berikut (Sugiyono, 2012):

Perhitungan untuk setiap jawaban responden :

$$\% \text{ Skor} = \frac{\text{jumlah skor perhitungan}}{\text{jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$

Keterangan :

Skor perhitungan : total seluruh jawaban responden

Skor maksimal : total nilai skala likert X Jumlah pernyataan

Perhitungan untuk setiap indikator (Raising, 2019):

$$\% \text{ Skor} = \frac{\text{jumlah skor perhitungan}}{\text{jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$

Keterangan :

Skor perhitungan : total per indikator

Skor maksimal : total nilai skala likert X jumlah responden

Tabel 2. Kategori Tingkat Kepuasan

Nilai Kepuasan	Tingkat Kepuasan
81-100%	Sangat Puas
61-80%	Puas
41-60%	Cukup Puas
21-40%	Tidak Puas
0-20%	Sangat Tidak Puas

Hasil perhitungan kemudian dikategorikan berdasarkan dengan kategori Tingkat

Kepuasan pada tabel 2 (Sugiyono, 2012).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Peneliti telah melakukan penelitian dari bulan Januari 2024 terhadap 80 pasien di Apotek Alfayadh Farma 1, karakteristik responden pada penelitian di jabarkan meliputi jenis kelamin, pendidikan, usia, pekerjaan.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik berdasarkan jenis kelamin di Apotek Alfayadh Farma 1 saat melakukan swamedikasi, membeli obat dan pelayanan resep dapat dikelompokkan menjadi 2 yaitu laki-laki dan perempuan. Kedua data tersebut dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	39	48,75%
Perempuan	41	51,25%
Total	80	100%

Berdasarkan hasil yang didapatkan yaitu jenis kelamin perempuan yang berjumlah 41 responden dengan presentase 51,25%, sedangkan laki-laki berjumlah 39 responden dengan presentase 48,75%. Dari hasil ini responden yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak yang melakukan pelayanan kefarmasian dan pasien yang datang di Apotek Alfayadh Farma 1 lebih banyak responden berjenis kelamin perempuan dari pada laki-laki. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Feneranda dkk (2021) . Jumlah jenis kelamin wanita yaitu 70 orang dengan nilai persentase

67% sedangkan responden laki-laki sebanyak 35 orang dengan nilai persentase 33%. Menurut (Rizqi, 2020) umumnya perempuan lebih rentan terhadap penyakit dan lebih cepat menginginkan untuk mendapatkan bantuan kesehatan jika mengalami masalah kesehatan dibandingkan dengan laki-laki.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan seseorang tentu bervariasi sehingga pola pikir yang berbeda mempengaruhi perilaku dalam pelayanan kefarmasian. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Presentase
Sekolah Dasar	5	6,25%
Sekolah Menengah Pertama	17	21,25%
Sekolah Menengah Atas	56	70,00%
S1	2	2,50%
Total	80	100%

Berdasarkan hasil yang didapatkan yaitu Pendidikan S1 sebanyak 2 dengan presentase 2,50%, pendidikan dasar sebanyak 5 dengan presentase 6,25%, pendidikan menengah atas 56 dengan presentase 70,00%, pendidikan menengah pertama sebanyak 17 dengan presentase 21,25%, dari hasil yang diperoleh responden yang datang paling banyak yaitu responden dengan pendidikan menengah atas. Hal ini karena mayoritas pasien di wilayah Salakan, Potorono memiliki pendidikan terakhir sekolah menengah atas / menengah kejuruan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Rikomah (2023) responden terbanyak yaitu responden yang

berpendidikan sekolah menengah atas sebanyak 58 Orang (63,04).

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik usia pasien mempengaruhi dalam pelayanan kefarmasian.

Pengelompokan usia terdapat pada tabel 5.

Tabel 5 . Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Presentase
17-19 Tahun	4	5,00%
20-44 Tahun	52	65,00%
45-59 Tahun	24	30,00%
Total	80	100%

Berdasarkan hasil yang didapatkan yaitu responden yang datang ke apotek dan melakukan swamedikasi yaitu usia 20-44 tahun sebanyak 52 dengan presentase 65,00%. Berdasarkan Permenkes RI No 25 Tahun 2016 kelompok responden remaja usia 10-19 tahun pada penelitian ini sebanyak 4 responden (5,00%), kelompok responden dewasa usia 20-44 tahun sebanyak 52 responden (65,00%), kelompok responden pra lanjut usia 45-59 tahun sebanyak 24 responden (30,00%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Destiyani dkk (2021) responden yang datang ke apotek yaitu responden dengan rentang usia 20-30 tahun. Pertambahan usia diikuti oleh perkembangan fisik, psikologis, dan intelektual, kematangan dalam faktor-faktor tersebut menjadikan seseorang memiliki kemampuan lebih baik dalam menilai sesuatu (Sibarani, 2019).

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik pasien berdasarkan pekerjaan yang berkunjung melakukan pelayanan kefarmasian di Apotek Alfayadh farma 1 . Pekerjaan seringkali mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan saat membeli produk obat.

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Belum Bekerja	1	1,25%
Karyawan Swasta	46	57,50%
Ibu Rumah Tangga	13	16,25%
Mahasiswa/ Pelajar	13	16,25%
Pengusaha	4	5,00%
Wirausaha	4	5,00%
Total	80	100%

Berdasarkan hasil yang didapatkan, petugas melakukan swamedikasi kepada responden paling banyak yaitu karyawan sebanyak 46 responden dengan presentase 57,50%. Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Rokimah (2023) responden yang datang lebih banyak yaitu responden yang memiliki pekerjaan wiraswasta sebanyak 38 responden dengan presentase 41,30%. Seseorang yang memiliki pekerjaan, lebih banyak menuntut dan mengkritik pelayanan yang didapatkannya dibandingkan dengan yang tidak memiliki pekerjaan (Librianty, 2017).

B. Tingkat Kepuasan Pasien tiap Dimensi

1. Dimensi Kehandalan

Hasil dimensi kehandalan terdapat pada tabel 8.

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan

No	Indikator	Skor	Skor maximal	Presentase	Kategori
1	Pelayanan resep mudah dan tidak berbelit belit	318	400	79,50%	Puas
2	Waktu tunggu pelayanan resep relatif tidak lama	313	400	78,25%	Puas
3	Petugas apotek memberikn informasi tentang nama obat	313	400	78,25%	Puas

Kehandalan merupakan kemampuan petugas dalam pelayanan, pada tabel 8 presentase terbesar yaitu 79,50% pada indikator ini yaitu pelayanan resep mudah dan tidak berbelit belit, dalam memberikan pelayanan penyampaian kata maupun kalimat sangat berpengaruh kepada pasien, diakarenakan pasien membutuhkan kalimat yang mudah dan pelayanan yang mudah.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat tingkat kepuasan pasien dalam dimensi kehandalan dalam kategori puas, hasil ini menunjukkan bahwa dimensi kehandalan sudah memenuhi sebagian besar harapan pasien. Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Yunita dkk (2021), pada dimensi kehandalan presentase tertingginya yaitu 95,5% terdapat pada indikator pelayanan apotek buka 15 jam sehari.

2. Dimensi Ketanggapan

Hasil dimensi ketanggapan terdapat pada tabel 9.

Tabel 9. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan

No	Indikator	Skor	Skor maximal	Presentase	Kategori
1	Petugas apotek tanggap ketika pasien datang membawa resep	311	400	77,75%	Puas
2	Petugas apotek segera menyiapkan obat ketika menerima resep	318	400	79,50%	Puas
3	Petugas apotek selalu berada di apotek selama jam kerja	317	400	79,25%	Puas

Pada dimensi ini presentase tertinggi yaitu 79,50% dengan indikator petugas apotek segera menyiapkan obat ketika menerima resep, pada indikator ini sebagai petugas apotek apabila pasien datang membawa resep untuk segera menyiapkan resep yang diminta, dengan cepat dan tepat, serta petugas yang selalu ada di apotek. Sedangkan presentase terendahnya yaitu 77,75% pada indikator petugas apotek tanggap ketika pasien datang membawa resep. Hal ini terjadi karena petugas tidak dengan cepat menanggapi pasien saat datang ke apotek. Berdasarkan hasil yang didapatkan pada dimensi ini, berbeda dengan hasil penelitian Yunita dkk (2021) yaitu pada penelitian Yunita dkk (2021) petugas selalu berada di apotek selama jam kerja, merupakan presentase tertinggi.

3. Dimensi Keyakinan

Hasil dimensi keyakinan terdapat pada tabel 10.

Tabel 10. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keyakinan

No	Indikator	Skor	Skor maximal	Presentase	Kategori
1	Penampilan, sikap dan pengetahuan petugas apotek meyakinkan	307	400	76,75%	Puas
2	Petugas apotek menyiapkan obat dengan benar dan teliti	307	400	76,75%	Puas
3	Petugas melakukan <i>double check</i> saat menyerahkan obat	316	400	79%	Puas
4	Petugas apotek menyiapkan obat sesuai resep dokter	322	400	80,50%	Puas

Dimensi keyakinan ini petugas mampu memberikan keyakinan kepada pasien bahwa obat yang diberikan aman, pada dimensi ini presentase tertinggi yaitu 80,50% dengan indikator petugas apotek menyiapkan obat sesuai resep dokter. Sedangkan presentase terendahnya yaitu 76,75% yang terdapat pada 2 indikator. Hal ini terjadi karena petugas yang kurang memberikan keyakinan kepada pasien mengenai informasi obat dan menyiapkan obat. Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian Yunita dkk (2021) yaitu pada penelitian Yunita dkk (2021)

Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik, merupakan menjadi presentase tertinggi.

4. Dimensi Empati

Hasil dimensi empati terdapat pada tabel 11.

Tabel 11 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati

No	Indikator	Skor	Skor maximal	Presentase	Kategori
1	Petugas apotek memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah	310	400	77,50%	Puas
2	Petugas apotek mendengarkan keluhan dan pertanyaan pasien dengan sabar	307	400	76,75%	Puas
3	Petugas apotek memberikan pelayanan dengan bahasa dan mimic wajah yang baik	301	400	75,25%	Puas
4	Petugas apotek memberikan perhatian kepada pasien dan keluarga pasien	300	400	75%	Puas

Pada dimensi empati presentase tertinggi yaitu 77,50% terdapat pada indikator petugas apotek memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah. Sedangkan presentase terendah yaitu 75% terdapat pada indikator petugas apotek memberikan perhatian kepada pasien dan keluarga pasien. Berdasarkan hasil yang didapatkan, pada dimensi empati sudah memenuhi sebagian besar harapan pada

pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Yuanita dkk (2021) dimensi empati merupakan kepedulian petugas kepada pasien terhadap keluhan keluhan yang dialami pasien, pada dimensi ini pasien merasa puas dengan kepedulian petugas kepada pasien, dalam pelayanan dengan sopan, mendengarkan dengan keluhan pasien. Memberikan empati kepada pasien merupakan sebuah hubungan yang positif untuk pasien dan nyaman pada pasien.

5. Dimensi Penampilan

Hasil dimensi penampilan terdapat pada tabel 12.

Tabel 12 . Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Penampilan

No	Indikator	Skor	Skor maximal	Presentase	Kategori
1	Ruang tunggu nyaman dan bersih	262	400	65,50%	Puas
2	Ruang tunggu pelayanan luas dan nyaman pertanyaan pasien dengan sabar	276	400	69%	Puas
3	Ketersediaan brosur, leaflet dan lainnya untuk informasi obat	275	400	68,75%	Puas
4	Penampilan petugas apotek bersih dan rapi	298	400	74,50%	Puas

Dimensi yang terakhir yaitu dimensi ini presentase tertingginya yaitu 74,50% pada dimensi ini pasien puas dengan penampilan petugas yang rapi dan bersih. Sedangkan presentase terendahnya yaitu 65,50% terdapat pada indikator

ruang tunggu nyaman dan bersih. Hal ini terjadi karena letak apotek yang dekat dengan jalan utama, dan dekat dengan lingkungan warga. Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi penampilan sudah memenuhi sebagian besar harapan pasien.

Penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian Yuanita dkk (2021) hasil yang didapatkan Yuanita dkk indikator terendahnya yaitu penampilan petugas apotek bersih dan rapi, sedangkan indikator tersebut menjadi indikator tertinggi pada penelitian ini primer. Hal ini terjadi karena letak apotek yang dekat dengan jalan utama, dan dekat dengan lingkungan warga. Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi penampilan sudah memenuhi sebagian besar harapan pasien.

C. Rata-rata Kepuasan Pasien

Berikut rata-rata presentase kepuasan pelanggan dari kelima dimensi. Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa pasien di Apotek Alfayadh Farma 1 merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh pegawai di Apotek Alfayadh Farma 1 dengan nilai presentase sebagai berikut :

Tabel 7. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien

No	Dimensi	Presentase	Kategori
1	Kehandalan	79%	Puas
2	Ketanggapan	79%	Puas
3	Keyakinan	78%	Puas
4	Empati	76%	Puas
5	Penampilan	69%	Puas
	Rata-rata	76%	Puas

Berdasarkan tabel 7 tingkat kepuasan menunjukkan pada dimensi kehandalan dan ketanggapan memiliki presentase paling tinggi yaitu sebesar 79% dengan kategori puas hal ini berkaitan dengan pernyataan yaitu petugas tanggap dengan pasien yang membawa resep dan dapat menyiapkan obat dengan baik, petugas dapat memberikan informasi tentang obat yang meliputi nama obat, cara pakai, khasiat, dosis, efek samping, dan cara penyimpanannya dengan mudah dan tidak berbeli-belit. Pada penelitian ini dimensi terendah yaitu dimensi penampilan dengan presentase 69% dengan kategori puas hal ini berkaitan pernyataan petugas dengan penampilan yang rapi dan bersih serta ruang tunggu yang nyaman dan memadai, ketersediaan *brosur* dan *leafet* yang tersedia di apotek.

Hasil ini berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Yunita dkk. (2021) yang mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di beberapa apotek di Samarinda yang memperoleh hasil presentase tertingginya pada dimensi keyakinan dengan presentase 95,9% dengan kategori sangat puas, dan presentase terendahnya yaitu pada dimensi ketanggapan dengan presentase 92,5% dengan kategori sangat puas.

Pada penelitian ini didapatkan hasil yang puas pada rata-rata kelima dimensi yaitu 76%, berbeda dengan penelitian yang dilakukan Yunita dkk (2021) mendapatkan rata-rata keseluruhan yaitu 94,11% dengan kategori sangat puas, dari hasil penelitian ini dengan rata-rata keliam dimensi tersebut sudah memenuhi sebagian besar harapan pada pasien.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Alfayadh Farma 1 Potorono Bantul pada bulan Januari 2024, dapat disimpulkan dalam kategori Puas dengan presentase 76%.

B. Saran

1. untuk Apotek Alfayadh Farma diharapkan dapat dijadikan evaluasi yaitu dapat ditingkatkan lagi untuk kualitas pelayanan terutama pada dimensi penampilan (*tangible*).
2. Untuk peneliti selanjutnya Penelitian ini hanya melihat tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Alfayadh Farma 1. Oleh karena itu dapat dilakukan penelitian lebih lanjut terkait tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., 2010. *Prosedur Suatu Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aulia, D., Rahmiati, R. dan Tabrani, G. (2019) „Mengukur Kepuasan Pasien Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Atas Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis“, *Jurnal Ecogen*, 2(1), p. 11.
- Dianita, S.P., Elmiawati Latifah, 2017, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. *Jurnal Farmasi Sains dan Praktik*, Vol. III, No.2.
- Destiyani., Nisa A., Tiara Zailia M.A., Aris Prio A.S., 2021, Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Kinan Farma Mojosoongo Periode November-Desember Tahun 2021. *Jurnal Media Farmasi Indonesia*, Vol 17 No 1.
- Feneranda, E., Risma, S.P., Rita, S., 2021, Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sehati Surakarta Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Seminar Nasional Hasil Riset dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Sahid Surakarta*, Vol 1 No 1.
- Handayani, S. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *PROFESI*. 2016;14(1):42-48
- Harahap NA, Khairunnisa K, Tanuwijaya J. Tingkat pengetahuan pasien dan rasionalitas swamedikasi di tiga apotek kota Panyabungan. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*. 2017;3(2):186.
- Helni, 2015, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Apotek di Kota Jambi, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Jambi. *Skripsi*.
- Kementerian Kesehatan RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 25 Tahun 2016 tentang Rencana Aksi Nasional Kesehatan Lanjut Usia Tahun 2016 -2019*. Jakarta: pp. 1–97
- Librianty Nany, 2017, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan, *Jurnal Ilmiah Universitas Phalawan Tuanku Tambusai*, ISSN 2623- 1573.
- Notoadmojo S. 2013. *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016, *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek* .
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016, *Tentang Apotek*.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016, *Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan*.

- Sibarani H, 2019, *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan*, Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan, Medan.
- Raising, R, Susanti, E., “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Apotek”. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, Vol 5.No. 1, 2019.
- R. R. Suryono, Y. A. Nurhuda, and M. Ridwan, “ Analisis Perilaku Pengguna Sistem Informasi Pengetahuan Obat Buatan Untuk Kebutuhan Swamedikasi, ” *J. TEKNOINFO*, vol. 13, no 1, pp. 1-4, 2019
- Rikomah, S.E., M.Fahrul, A.S., Sari Y., 2023. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X Kota Bengkulu. *Jurnal Phamacopoeia*. 2(1).2023: 77-78
- Rizqi A. W. M, 2020, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Puskesmas Sisir Kota Baru*, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang.
- Tri Wibowo, A., & Setiyadi, G. (2018). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Ary Farma Karanganyar Tahun 2017 (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta)*.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono ., 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharyanto, R.Lisye Herlina, Jentot Tugiono, 2021, Pengaruh kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek RF Bandung. *SEMNASTEK UISU* 2021.
- Yuliana, D., Wikandari, D., Ramdaniah, P ., Ningrum, D.M., Bayani, F., Rachmalia, N., Nuratni, N.M., 2022. Evaluasi Kepuasan Pasien Ditinjau Dari Kinerja Teknis Kefarmasia di Apotek Pagesang Mataram. *Jurnal Kesehatan Qamarul Huda*. 10 (1): 137-143
- Yunair, Y ., & Handayani, R. S. (2016). Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 39-48
- Yunita Bestari., Desy, I.M., Djaya, S.P., Yoanda, A.U., Tatiana ,S.W., Aris Prio,A.S. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Beberapa Apotek di Samarinda. *Media Farmasi Indonesia* Vol 17 No 1

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian



APOTEK ALFAYADH FARMA 1

Jl. Salakan, Potorono, Banguntapan, Bantul

SIP: 05032200093190001

Tlp : 089505154216 Email : apotekalfayadhfarma1@gmail.com

SURAT KETERANGAN

Dengan hormat,

Menindak lanjuti surat dari Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta, dengan ini kami memberikan izin untuk pengambilan sampel kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Alfayadh Farma 1 kepada :

Nama : Nur Salsabillah Kusuma Putri

NIM : 2112067068

Program Studi : DIII-Farmasi

Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Alfayadh Farma 1 Potorono Bantul Yogyakarta Bulan Januari 2024

Demikian surat keterangan ini kami sampaikan. Atas kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 8 Januari 2024

Hormat Kami,
Apoteker Pendamping

apt. Atfan Syarifuddin, M.Farm



Lampiran 2. Hasil Validasi

Nomor Soal	Hasil r Hitung	Keterangan
1	0,197	Tidak Valid
2	0,462	Valid
3	0,562	Valid
4	0,062	Tidak Valid
5	0,452	Valid
6	0,527	Valid
7	0,515	Valid
8	0,174	Tidak Valid
9	0,364	Valid
10	0,505	Valid
11	0,572	Valid
12	0,451	Valid
13	0,461	Valid
14	0,330	Tidak Valid
15	0,407	Valid
16	0,658	Valid
17	0,605	Valid
18	0,643	Valid
19	0,228	Tidak Valid
20	0,451	Valid
21	0,632	Valid
22	0,681	Valid
23	0,742	Valid

Lampiran 3. Hasil Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.905	23

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	83.98	119.721	.508	.901
VAR00002	83.86	120.348	.521	.901
VAR00003	83.93	121.463	.365	.904
VAR00004	83.99	120.012	.422	.903
VAR00005	83.93	119.716	.457	.902
VAR00006	83.95	117.491	.631	.898
VAR00007	83.86	116.829	.616	.899
VAR00008	83.89	119.164	.428	.903
VAR00009	83.88	120.085	.415	.903
VAR00010	84.00	116.203	.599	.899
VAR00011	84.00	119.367	.455	.902
VAR00012	83.89	116.987	.524	.901
VAR00013	83.81	120.635	.415	.903
VAR00014	83.86	120.424	.438	.902
VAR00015	83.96	117.226	.642	.898
VAR00016	84.00	117.418	.588	.899
VAR00017	84.08	117.944	.572	.900
VAR00018	84.09	113.347	.647	.897
VAR00019	84.03	119.265	.445	.902
VAR00020	84.56	112.654	.611	.898
VAR00021	84.39	116.367	.514	.901
VAR00022	84.40	117.078	.480	.902
VAR00023	84.11	116.430	.571	.899

Lampiran 4 Hasil Jawaban Responden

NO	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN TERAKHIR	UMUR	PEKERJAAN	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Total	Presentase	Kategori	
1	P	S1 PAUD	59 TAHUN	GURU PAUD	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	4	79	87,78%	Sangat Puas
2	P	SD	49 TAHUN	IBU RUMAH TANGGA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	80%	Puas
3	P	SMK	20 TAHUN	KARYAWAN	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	83	92,22%	Sangat Puas
4	P	SMK	22 TAHUN	KARYAWAN	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	76	84,44%	Sangat Puas
5	L	SMK	46 TAHUN	DRIVER OJEK	3	4	2	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	53	58,89%	Cukup Puas
6	L	SMP	54 TAHUN	DRIVER OJEK	3	4	3	3	4	3	4	3	2	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	60	66,67%	Puas
7	L	SMA	55 TAHUN	PETERNAK	3	4	3	3	3	5	3	4	5	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	62	68,89%	Puas
8	P	SMK	25 TAHUN	BURUH PABRIK	3	4	5	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	62	68,89%	Puas
9	P	SMA	35 TAHUN	IBU RUMAH TANGGA	3	2	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	3	65	72,22%	Puas	
10	P	SMP	30 TAHUN	IBU RUMAH TANGGA	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	59	65,56%	Puas
11	P	SMA	22 TAHUN	MAHASISWA	4	5	3	3	2	3	3	4	2	3	3	4	3	5	3	4	3	4	61	67,78%	Puas	
12	L	SMP	45 TAHUN	BURUH TANI	4	3	5	3	3	3	4	3	4	5	3	4	3	4	2	3	4	3	63	70%	Puas	
13	P	SMK	25 TAHUN	BURUH PABRIK	3	4	4	3	2	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	64	71,11%	Puas
14	L	SMK	28 TAHUN	KARYAWAN	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	2	3	1	1	3	4	53	58,89%	Cukup Puas	
15	P	SMA	54 TAHUN	BURUH TANI	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	67	74,44%	Puas	
16	L	SMA	51 TAHUN	MEKANIK BENGKEL	4	4	5	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	3	2	3	3	61	67,78%	Puas	
17	L	SMP	46 TAHUN	BURUH TANI	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3	57	63,33%	Puas	
18	L	SMK	42 TAHUN	DRIVER OJEK	5	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	1	3	3	4	5	61	67,78%	Puas
19	L	SMK	56 TAHUN	KARYAWAN PABRIK	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	2	4	60	66,67%	Puas	
20	P	SMA	22 TAHUN	MAHASISWA	5	5	3	4	3	3	4	4	3	5	3	4	3	3	3	2	1	5	63	70%	Puas	
21	P	SD	55 TAHUN	IBU RUMAH TANGGA	3	4	2	4	3	1	5	5	5	2	3	4	4	1	3	3	2	1	55	61,11%	Puas	
22	L	SMK	43 TAHUN	KARYAWAN PABRIK	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	3	4	1	3	3	4	63	70%	Puas	
23	P	SMP	19 TAHUN	PELAJAR	4	4	5	4	5	5	3	3	4	5	4	4	3	3	4	3	2	5	70	77,78%	Puas	
24	L	SMA	44 TAHUN	BURUH TANI	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	1	2	3	4	4	3	5	63	70%	Puas	
25	L	SMK	20 TAHUN	PELAJAR	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	1	4	4	1	4	56	62,22%	Puas	
26	L	SMP	56 TAHUN	KARYAWAN PABRIK	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4	64	71,11%	Puas	
27	L	SMK	43 TAHUN	DRIVER	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	66	73,33%	Puas	
28	P	SMK	23 TAHUN	PELAYAN TOKO	4	4	3	4	3	3	4	4	3	5	3	3	4	3	2	3	3	4	62	68,89%	Puas	
29	L	SMP	36 TAHUN	BURUH TANI	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	59	65,56%	Puas	
30	L	SMP	54 TAHUN	BURUH TANI	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	59	65,56%	Puas	
31	L	SMK	29 TAHUN	PETERNAK LELE	4	3	3	5	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3	1	2	3	4	62	68,89%	Puas	
32	L	SMP	55 TAHUN	TUKANG KEBUN	4	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	52	57,78%	Cukup Puas	
33	P	SMA	30 TAHUN	IBU RUMAH TANGGA	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	61	67,78%	Puas	
34	P	SMA	26 TAHUN	MAHASISWA	4	3	4	3	3	3	3	4	3	5	4	3	3	4	3	4	5	4	65	72,22%	Puas	
35	P	SMA	36 TAHUN	IBU RUMAH TANGGA	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	1	3	3	2	56	62,22%	Puas	
36	L	SMP	26 TAHUN	BURUH PABRIK	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	60	66,67%	Puas	
37	P	SMK	44 TAHUN	KARYAWAN RESTO	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	67	74,44%	Puas	

38	L	SMK	26 TAHUN	KARYAWAN	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	5	4	5	3	2	1	3	3	60	66,67% Puas
39	P	SMK	25 TAHUN	KARYAWAN	4	2	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	70	77,78% Puas
40	L	SMK	30 TAHUN	OPERATOR MESIN	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	2	3	3	3	65	72,22% Puas
41	P	SMA	31 TAHUN	IBU RUMAH TANGGA	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	84	93,33% Sangat Puas
42	L	SMK	27 TAHUN	KARYAWAN SWASTA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	100% Sangat Puas
43	P	SMA	23 TAHUN	WIRASWASTA	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	80	88,89% Sangat Puas
44	P	SMA	26 TAHUN	IBU RUMAH TANGGA	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75	83,33% Sangat Puas
45	L	SMA	27 TAHUN	WIRASWASTA	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	86	95,56% Sangat Puas
46	P	SMK	25 TAHUN	IBU RUMAH TANGGA	4	4	3	4	4	3	3	4	3	5	3	4	3	2	2	3	4	3	61	67,78% Puas
47	P	SMA	21 TAHUN	MAHASISWA	3	5	3	4	3	5	4	4	3	4	3	4	5	5	3	3	4	3	68	75,56% Puas
48	P	SMA	20 TAHUN	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	64	71,11% Puas
49	L	SMA	21 TAHUN	PENGUSAHA	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	3	3	1	1	1	2	2	60	66,67% Puas
50	P	SMA	26 TAHUN	PRAMUGARI	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74	82,22% Sangat Puas
51	P	SMK	20 TAHUN	BELUM BEKERJA	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	56	62,22% Puas
52	L	SMK	23 TAHUN	KARYAWAN PABRIK	3	3	3	3	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	1	1	2	56	62,22% Puas
53	L	SMA	54 TAHUN	BURUH TANI	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	5	2	3	2	2	2	3	3	56	62,22% Puas
54	L	SMP	58 TAHUN	BURUH TANI	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	61	67,78% Puas
55	L	S1	31 TAHUN	WIRASWASTA	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78	86,68% Sangat Puas
56	P	SMP	17 TAHUN	PELAJAR	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	83	92,22% Sangat Puas
57	P	SMK	25 TAHUN	KARYAWAN	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73	81,11% Sangat Puas
58	P	SMK	23 TAHUN	KARYAWAN	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	81	90% Sangat Puas
59	L	SMK	26 TAHUN	KARYAWAN	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	78	86,67% Sangat Puas
60	L	SMA	23 TAHUN	MAHASISWA	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	1	4	4	4	76	84,44% Sangat Puas
61	L	SMP	25 TAHUN	DRIVER	5	5	4	4	4	4	1	1	2	3	4	4	4	5	5	4	4	4	67	67% Puas
62	P	SMA	23 TAHUN	MAHASISWA	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	82	91,11% Sangat Puas
63	P	SMA	29 TAHUN	SALES PROMOTION G	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	79	87,77% Sangat Puas
64	L	SMK	25 TAHUN	KARYAWAN PABRIK	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	84	93,33% Sangat Puas
65	L	SMA	45 TAHUN	KARYAWAN	5	5	5	5	4	1	3	2	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	73	81,11% Sangat Puas
66	P	SMP	17 TAHUN	PELAJAR	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	72	80% Puas
67	P	SMP	18 TAHUN	PELAJAR	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	78	86,67% Sangat Puas
68	P	SLTA	40 TAHUN	FREELANCER	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	5	80	88,89% Sangat Puas
69	L	SMK	21 TAHUN	KARYAWAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	80% Puas
70	P	SMK	23 TAHUN	DESIGNER	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75	83,33% Sangat Puas
71	L	SMK	32 TAHUN	DRIVER	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	82	91,11% Sangat Puas
72	L	SMA	35 TAHUN	KARYAWAN	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	78	86,67% Sangat Puas
73	P	SMA	54 TAHUN	IBU RUMAH TANGGA	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	4	74	82,22% Sangat Puas
74	P	SD	56 TAHUN	IBU RUMAH TANGGA	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	2	2	3	4	71	78,89% Puas
75	L	SD	56 TAHUN	BURUH TANI	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	5	5	5	5	4	4	4	4	71	78,89% Puas

Lampiran 5. Contoh Hasil Pengisian Kuisisioner

LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bersedia menjadi responden dalam penelitian yang akan dilakukan oleh mahasiswa Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta yang Bernama Nur Salsabillah Kusuma Putri dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Alfayadh Farma 1 Potorono Bantul Yogyakarta Bulan Januari 2024”. Saya memahami dan mengerti bahwa penelitian ini tidak berdampak buruk terhadap saya, maka dari itu saya bersedia menjadi responden penelitian ini.

Yogyakarta, 10 Januari 2024

Peneliti  Nur Salsabillah Kusuma Putri	Responden 
--	--

Lembar Demografi Pasien

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Pendidikan Terakhir :

Beri Tanda Centang (✓) Sesuai Dengan Harapan Dan Kepuasan Anda

Pertanyaan Kuisisioner

Dimensi Keandalan (*Reability*)

No	Pertanyaan	Sangat puas	Puas	Cukup puas	Tidak puas	Sangat tidak puas
1	Pelayanan resep mudah dan tidak berbelit belit			✓		
2	Waktu tunggu pelayanan resep relatif tidak lama		✓			
3	Obat yang diresepkan selalu tersedia		✓			

Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Sangat puas	Puas	Cukup puas	Tidak puas	Sangat tidak puas
1.	Petugas apotek tanggap pasien ketika datang membawa resep			✓		
2.	Petugas apotek segera menyiapkan obat ketika menerima resep		✓			
3	Petugas apotek selalu berada di apotek selama jam kerja			✓		

Dimensi Keyakinan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Sangat puas	Puas	Cukup puas	Tidak puas	Sangat tidak puas
1.	Penampilan, sikap dan pengetahuan petugas apotek meyakinkan			✓		
2.	Petugas apotek menyiapkan obat dengan benar dan teliti		✓			
3.	Petugas melakukan <i>double check</i> saat menyerahkan obat	✓				
4.	Petugas apotek menyiapkan obat sesuai resep dokter		✓			

Dimensi Empati (*Empathy*)

No	Pertanyaan	Sangat puas	Puas	Cukup puas	Tidak puas	Sangat tidak puas
1.	Petugas apotek memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah		✓			
2.	Petugas apotek mendengarkan keluhan dan pertanyaan pasien dengan sabar		✓			
3.	Petugas apotek memberikan pelayanan dengan bahasa dan mimik wajah yang baik		✓			
4.	Petugas apotek memberikan perhatian kepada pasien dan keluarga pasien		✓			

Dimensi Penampilan (*Tangibles*)

No	Pertanyaan	Sangat puas	Puas	Cukup puas	Tidak puas	Sangat tidak puas
1.	Ruang tunggu nyaman dan bersih			✓		
2.	Ruang tunggu pelayanan luas dan nyaman			✓		
3.	Ketersediaan brosur, leaflet dan lainnya untuk informasi obat			✓		
4.	Penampilan petugas apotek bersih dan rapi		✓			

Lampiran 6. Dokumen Penelitian



Lampiran 7. Naskah Publikasi

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK ALFAYADH FARMA I
POTORONO BANTUL YOGYAKARTA
BULAN JANUARI 2024**

**LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL
SERVICES AT THE ALFAYADH FARMA 1 POTORON
BANTUL YOGYAKARTA PHARMACY
IN JANUARI 2024**

Nur Salsabillah Kusuma Putri¹, Fitria Dhirisma¹

¹Program Studi Diploma III Farmasi Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta

Email: fitriadhirisma@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah salah satu hal yang penting untuk mengevaluasi mutu suatu Apotek, tingkat kepuasan pasien dapat dikategorikan puas jika pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah sesuai harapan, tingkat kepuasan pasien diukur dengan cara membandingkan dengan suatu kualitas kinerja pelayanan dengan harapan pasien. Tujuan dilakukan penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian swamedikasi di Apotek Alfayadh Farma 1 Potorono Bantul Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian observasional yang bersifat deskriptif menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengambilan sampel menggunakan 80 responden. Instrumen yang digunakan adalah kuisioner yang mencakup lima dimensi yaitu kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, penampilan. Analisis data tingkat kepuasan menggunakan presentase skor kepuasan yang dilihat dari tingkat kepuasan.

Hasil dan kesimpulan pada penelitian tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian di Apotek Alfayadh Farma 1 pada bulan Januari 2024 yaitu dalam kategori Puas.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Pelayanan, Apotek

ABSTRACT

Patient satisfaction is one of the important things for evaluating the quality of a pharmacy. The level of patient satisfaction can be categorized as satisfied if the service provided by the staff meets expectations. The level of patient satisfaction is measured by comparing the quality of service performance with the patient's expectations. The aim of the research was to determine the level of patient satisfaction with self-medication pharmaceutical services at the Alfayadh Farma 1 Potorono Bantul Yogyakarta Pharmacy.

This research is a type of descriptive observational research using purposive sampling techniques. The sampling technique used 80 respondents. The instrument used is a questionnaire which includes five dimensions, namely reliability, responsiveness, confidence, empathy, appearance. Analysis of satisfaction level data uses the percentage of satisfaction scores seen from the level of satisfaction.

Results and conclusions from research on patient satisfaction levels in pharmaceutical services at Alfayadh Farma 1 Pharmacy in January 2024, namely in the Satisfied category.

Keywords: Satisfaction Level, Service, Pharmacy

PENDAHULUAN

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016, standar pelayanan kefarmasian di apotek meliputi pengelolaan seediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis pakai, dan pelayanan farmasi klinik (Permenkes RI, 2016). Berdasarkan perundang-undangan, pelayanan kefarmasian mengalami perubahan pengelolaan obat (drug oriented) menjadi pelayanan yang meliputi pelayanan obat yang bertujuan meningkatkan kualitas hidup pasien.

Kepuasan pasien adalah salah satu hal yang penting untuk mengevaluasi mutu suatu Apotek, tingkat kepuasan pasien dapat dikategorikan puas jika pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah sesuai harapan, tingkat kepuasan pasien diukur dengan cara membandingkan dengan suatu kualitas kinerja pelayanan dengan harapan pasien (Aulia dkk., 2019). Salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien adalah SERVQUAL dengan cara membuat survey penilaian kepuasan pasien secara komprehensif (Yunair, 2016)

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan seperti umur, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir, berdasarkan penelitian Harhap 2017, bahwa pasien yang lebih sering melakukan swamedikasi yaitu umur 30 tahun, berdasarkan jenis kelaminnya yaitu perempuan yang lebih sering merespon swamedikasi obat dari pada laki-laki dikarenakan perempuan lebih cepat merespon pengobatan untuk keluarga dan diri sendiri, kemudian berdasarkan pendidikan terakhir juga faktor pengaruh penilaian pasien terhadap informasi yang diberikan pada saat pelayanan swamedikasi.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan observasional secara deskriptif yaitu metode yang memberikan gambaran tentang permasalahan yang akan diteliti, responden yang dipilih adalah pasien yang datang membeli obat dan mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Alfayadh Farma 1. Pengambilan data yaitu menggunakan prospektif dengan cara langsung memberikan kuisioner terhadap responden.

Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien yang datang ke Apotek Alfayadh Farma 1 Potorono Bantul untuk membeli obat dan menebus resep sejumlah 397 pasien pada bulan November 2023. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien mulai umur 17 tahun yang telah menerima pelayanan kefarmasian swamedikasi dan pelayanan resep di Apotek Alfayadh Farma 1 pada bulan Januari 2024. Teknik pengambilan sampel dengan cara *purposive sampling*.

Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini instrumen yang akan digunakan adalah lembar kuisioner yang didapatkan dari peneliti sebelumnya (Yunita dkk., 2021) dengan judul "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Beberapa Apotek di Samarinda". Pada penelitian ini kuisioner berjumlah 24 pernyataan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu Kehandalan, Ketanggapan, Keyakinan, Emapati dan Penampilan. Pada penelitian ini akan dilakukan uji validasi dan uji reliabilitas melibatkan 30 responden, yang kemudian data diolah menggunakan SPSS.

Analisi Data

Analisa data pada penelitian ini yaitu secara analisis deskriptif. Data yang sudah didapatkan dibuat dalam tabel dan dianalisis menggunakan metode SERVQUAL, untuk mengetahui mengenai jawaban responden terhadap kepuasan pelayanan kefarmasian dengan 5 dimensi yaitu sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, sangat tidak puas (Suharyanto dkk., 2021).

Hasil Dan Pembahasan

Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Frekuensi	Presentase %
1.	Jenis Kelamin :		
	Laki-Laki	39	48,75%
	Perempuan	41	51,25%
2.	Usia		
	10-19 Tahun	4	5,00%
	20-44 Tahun	52	65,00%
	45-59 Tahun	24	50,00%
3.	Pendidikan		
	S1	2	2,500%
	Pendidikan Dasar	5	6,25%
	Pendidikan Menengah	56	70,00%
	Pendidikan Tinggi	17	21,25%
4.	Pekerjaan		
	Belum Bekerja	1	1,25%
	Karyawan Swasta	46	57,50%
	Ibu Rumah Tangga	13	16,25%
	Mahasiswa/ Pelajar	13	16,25%
	Pengusaha	4	5,00%
	Wirausaha	4	5,00%

Berdasarkan hasil yang didapatkan yaitu jenis kelamin perempuan yang berjumlah 41 responden dengan presentase 51,25%, sedangkan laki-laki berjumlah 39 responden dengan presentase 48,75%. Dari hasil ini responden yang berjenis kelamin Perempuan lebih banyak yang melakukan pelayanan kefarmasian dan pasien yang datang di Apotek Alfayadh Farma lebih banyak responden berjenis kelamin Perempuan dari pada laki-laki. Perempuan lebih peduli dengan pengobatan untuk dirinya sendiri dan keluarga. Responden yang datang ke apotek dan melakukan swamedikasi yaitu usia 20-44 tahun sebanyak 52 dengan presentase 65,00%, Menurut (Rizqi, 2020) umumnya perempuan lebih rentan

terhadap penyakit dan lebih cepat menginginkan untuk mendapatkan bantuan kesehatan jika mengalami masalah kesehatan dibandingkan dengan laki-laki. Responden dengan pendidikan S1 sebanyak 2 dengan presentase 2,50%, pendidikan dasar sebanyak 5 dengan presentase 6,25%, pendidikan menengah 56 dengan presentase 70,00%, pendidikan tinggi sebanyak 17 dengan presentase 21,25%, dari hasil yang diperoleh responden yang datang paling banyak yaitu responden dengan pendidikan menengah. Pelayanan kefarmasian dilakukan kepada responden paling banyak yaitu karyawan swasta sebanyak 46 responden dengan presentase 57,50%.

Data Hasil Kepuasan Pasien Setiap Dimensi

1. Dimensi Kehandalan

Tabel 6 Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi Kehandalan

No	Indikator	Skor	Skor max	%	kategori
1	Pelayanan resep mudah dan tidak berbelit belit	318	400	79,50%	Puas
2	Waktu tunggu pelayanan resep relatif tidak lama	313	400	78,25%	Puas
3	Petugas apotek memberikan informasi tentang nama obat	313	400	78,25%	Puas

Kehandalan merupakan kemampuan petugas dalam pelayanan, pada tabel ini presentase terbesar yaitu 79,50% pada indikator ini yaitu pelayanan resep mudah dan tidak berbelit belit, dalam memberikan pelayanan penyampaian kata maupun kalimat sangat berpengaruh kepada pasien, dikarenakan pasien membutuhkan kalimat yang mudah dan pelayanan yang mudah.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat tingkat kepuasan pasien dalam dimensi kehandalan dalam kategori puas, hasil ini menunjukkan bahwa dimensi kehandalan sudah memenuhi sebagian besar harapan pasien. Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Yunita dkk (2021), pada dimensi kehandalan presentase tertingginya yaitu 95,5% terdapat pada indikator pelayanan apotek buka 15 jam sehari.

2. Dimensi Ketanggapan

No	Indikator	Skor	Skor max	%	Kategori
1	Petugas apotek tanggap ketika pasien datang membawa resep	311	400	77,75%	Puas
2	Petugas apotek segera menyiapkan obat ketika menerima resep	318	400	79,50%	Puas
3	Petugas apotek selalu berada di apotek selama jam kerja	317	400	79,25%	Puas

Pada dimensi ini presentase tertingginya yaitu 79,50% dengan indikator petugas apotek segera menyiapkan obat Ketika menerima resep, pada indikator ini sebagai petugas apotek apabila pasien datang membawa resep untuk segera menyiapkan resep yang

diminta, dengan cepat dan tepat, serta petugas yang selalu ada di apotek. Sedangkan presentase terendahnya yaitu 77,75% pada indikator petugas apotek tanggap ketika pasien datang membawa resep. Hal ini terjadi karena petugas tidak dengan cepat menanggapi pasien saat datang ke apotek. Berdasarkan hasil yang didapatkan pada dimensi ini sudah memenuhi Sebagian besar harapan pasien. Berdasarkan hasil yang didapatkan pada dimensi ini, berbeda dengan hasil penelitian Yunita dkk (2021) yaitu pada penelitian Yunita dkk (2021) petugas selalu berada di apotek selama jam kerja, merupakan presentase tertinggi.

3. Dimensi Keyakinan

No	Indikator	Skor	Skor max	%	Kategori
1	Penampilan, sikap dan pengetahuan petugas apotek meyakinkan	307	400	76,75%	Puas
2	Petugas apotek menyiapkan obat dengan benar dan teliti	307	400	76,75%	Puas
3	Petugas melakukan <i>double check</i> saat menyerahkan obat	316	400	79%	Puas
4	Petugas apotek menyiapkan obat sesuai resep dokter	322	400	80,50%	Puas

Dimensi keyakinan ini petugas mampu memberikan keyakinan kepada pasien bahwa obat yang diberikan aman, pada dimensi ini presentase tertingginya yaitu 80,50% dengan indikator petugas apotek menyiapkan obat sesuai resep dokter. Sedangkan presentase terendahnya yaitu 76,75% yang terdapat pada 2 indikator. Hal ini terjadi karena petugas yang kurang memberikan keyakinan kepada pasien mengenai informasi obat dan menyiapkan obat.

4. Dimensi Empati

No	Indikator	Skor	Skor max	%	Kategori
1	Petugas apotek memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah	310	400	77,50%	Puas
2	Petugas apotek mendengarkan keluhan dan pertanyaan pasien dengan sabar	307	400	76,75%	Puas
3	Petugas apotek memberikan pelayanan dengan bahasa dan mimik wajah yang baik	301	400	75,25%	Puas
4	Petugas apotek memberikan perhatian kepada pasien dan keluarga pasien	300	400	75%	Puas

Dimensi empati merupakan kepedulian petugas kepada pasien terhadap keluhan keluhan yang dialami pasien, pada dimensi ini pasien merasa puas dengan kepedulian petugas kepada pasien, dalam pelayanan dengan sopan, mendengarkan dengan keluhan pasien. Memberikan empati kepada pasien merupakan sebuah hubungan yang positif untuk pasien dan nyaman pada pasien. Pada dimensi empati presentase tertinggi yaitu 77,50% terdapat pada indikator petugas apotek memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah. Sedangkan presentase terendah yaitu 75% terdapat pada indikator petugas apotek memberikan perhatian kepada pasien dan keluarga pasien. Berdasarkan hasil yang didapatkan, pada dimensi empati sudah memenuhi sebagian besar harapan pada pasien.

5. Dimensi Penampilan

No	Indikator	Skor	Skor max	%	Kategori
1	Ruang tunggu nyaman dan bersih	262	400	65,50%	Puas
2	Ruang tunggu pelayanan luas dan nyaman pertanyaan pasien dengan sabar	276	400	69%	Puas
3	Ketersediaan brosur, leaflet dan lainnya untuk informasi obat	275	400	68,75%	Puas
4	Penampilan petugas apotek bersih dan rapi	298	400	74,50%	Puas

Dimensi yang terakhir yaitu dimensi ini presentase tertingginya yaitu 74,50% pada dimensi ini pasien puas dengan penampilan petugas yang rapi dan bersih. Sedangkan presentase terendahnya yaitu 65,50% terdapat pada indikator ruang tunggu nyaman dan bersih.

Hal ini terjadi karena letak apotek yang dekat dengan jalan utama, dan dekat dengan lingkungan warga. Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi penampilan sudah memenuhi sebagian besar harapan pasien.

Kesimpulan Dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Alfayadh Farma 1 Potorono Bantul pada bulan Januari 2024, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Alfayadh Farma 1 dalam 5 dimensi yaitu dimensi kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*empathy*), penampilan (*tangible*) dalam kategori Puas.

Saran

untuk Apotek Alfayadh Farma diharapkan dapat dijadikan evaluasi yaitu dapat ditingkatkan lagi untuk kualitas pelayanan terutama pada dimensi penampilan (*tangible*).

Daftar Pustaka

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016, *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*.

Asmoro, Kurnia. 2015. *Hubungan Pengetahuan dengan ketepatan pemilihan obat pada swamedikasi batuk di masyarakat sukoharjo jawa tengah*. Fakultas Farmasi Universitas Muhamadiyah Surakarta.

- Aulia, D., Rahmiati, R. dan Tabrani, G. (2019) „Mengukur Kepuasan Pasien Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Atas Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis“, *Jurnal Ecogen*, 2(1), p. 11.
- Harahap NA, Khairunnisa K, Tanuwijaya J. Tingkat pengetahuan pasien dan rasionalitas swamedikasi di tiga apotek kota Panyabungan. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*. 2017;3(2):186.
- Rizqi A. W. M, 2020, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Puskesmas Sisir Kota Baru*, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang.
- Suharyanto, R. Lisye Herlina, Jentot Tugiono, 2021, Pengaruh kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek RF Bandung. *SEMNASTEK UISU* 2021.
- Yunair, Y ., & Handayani, R. S. (2016). Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 39-48
- Yunita Bestari., Desy, I.M., Djaya, S.P., Yoanda, A.U., Tatiana ,S.W., Aris Prio, A.S. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Beberapa Apotek di Samarinda. *Media Farmasi Indonesia* Vol 17 No 1