

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK LESTARI PUNDONG
BANTUL JANUARI 2024**

Karya Tulis Ilmiah



Disusun oleh :
Grifiena Amalia Nisa
2112067059

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
AKADEMI FARMASI INDONESIA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2024**

**HALAMAN PENGESAHAN
KARYA TULIS ILMIAH**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK LESTARI PUNDONG
BANTUL JANUARI 2024**

Disusun Oleh
Grfiena Amalia Nisa
2112067059

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

Telah diujikan di depan Penguji Karya Tulis Ilmiah
AKADEMI FARMASI INDONESIA YOGYAKARTA
Pada Tanggal : 30 April 2024

Mengetahui,

Pembimbing



apt. Dra. Harti Astuti, M.Si.
NIDK. 8994020021

Direktur


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

Tim Penguji

Ketua Penguji : apt. Fitria Dhirisma, M.Pharm.Sci (.....)

Anggota Penguji I : apt. Dra. Harti Astuti, M.Si (.....)

Anggota Penguji II : apt. Danang Yulianto, S.Si., M.Kes. (.....)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa serta dukungan dan doa dari orang-orang yang tercinta, akhirnya Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu dengan rasa bahagia dan bangga, saya berikan rasa Syukur dan terimakasih kepada:

1. Almamater tercinta Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta.
2. Ibu, Bapak, Simbah, Om, Bulik dan adik-adik saya tercinta yang selalu mendukung, mendoakan serta memotivasi saya.
3. Ketiga sahabat saya Isnandari, Eno dan Eki yang selalu mendukung serta memberikan semangat yang luar biasa.
4. Teman-teman seperjuangan di Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta yang telah bersama-sama menjalani perkuliahan selama tiga tahun dengan penuh suka cita.
5. Ibu apt. Dwi Lestari, S,Far selaku apoteker pengelola Apotek Lestari Pundong Bantul yang telah berkenan untuk memberikan izin dalam melaksanakan penelitian ini.
6. Teman-teman karyawan Apotek Lestari Pundong Bantul Mbak Dika Apriliani, Mbak Fika, Mbak Wulan, Eka dan Dika Ramadhani yang telah memberikan dukungan, semangat, dan doa.

Dengan selesainya Karya Tulis Ilmiah saya ini, saya harap dapat memberikan manfaat dan dampak yang baik bagi saya maupun orang-orang disekitar.

HALAMAN PERYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Grifiena Amalia Nisa

NIM : 2112067059

Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian
di Apotek Lestari Pundong Bantul Januari 2024

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian ini adalah hasil karya sendiri dan sepanjang pengerahuan 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, 24 April 2024
Yang menyatakan



Grifiena Amalia Nisa
NIM. 2112067059

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkah dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Lestari Pundong Bantul Januari 2024”. Karya tulis ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan serta mendapatkan gelar Ahli Madya pada program D3 Farmasi di Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta.

Saya selaku penulis menyatakan bahwa hasil yang telah dicapai ini berkat adanya bimbingan, dukungan dan perhatian dari berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu apt. Erma Yunita M.Sc., selaku Direktur Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta.
2. Ibu apt. Dra. Harti Astuti, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan serta pengarahan dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.
3. Ibu apt. Fitria Dhirisma, M.Pharm.Sci., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan dukungan, semangat, bimbingan dan saran dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Bapak apt. Danang Yulianto, S.Si., M.Kes selaku Dosen Penguji yang telah memberikan dukungan, semangat, bimbingan dan saran dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Ibu apt. Dwi Lestari, S.Far, selaku Apoteker Pengelola Apotek di Apotek Lestari yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan studi pendahuluan
6. Semua pihak yang tidak dapat ditulis dan disebutkan satu persatu, dan yang telah memberikan bantuan dalam penulisan proposal karya tulis ilmiah.

Saya selaku penulis menyadari bahwa dalam menyusun karya tulis ilmiah ini banyak kekurangan dan kesalahan. Untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan demi kebaikan di masa yang akan datang.

Penulis berharap karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan, almamater, dan bagi siapa saja yang membacanya.

Yogyakarta, 24 April 2024

Penulis

(Grifiena Amalia Nisa)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
INTISARI.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB. I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Kajian Teori	5
B. Kerangka Berpikir.....	15
BAB III. METODE PENELITIAN.....	16
A. Rancangan Penelitian	16
B. Tempat dan Waktu.....	16
C. Populasi dan Sampel.....	16
D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi	17
E. Variabel Operasional.....	18
F. Definisi Operasional	18
G. Pengumpulan Data	18
H. Teknik Pengumpulan Data.....	19
I. Instrumental Penelitian.....	19
J. Analisa Data.....	20
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	22
A. Karakteristik Responden	22
B. Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Lestari Pundong Bantul	26
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	33
A. Kesimpulan	33
B. Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	34
LAMPIRAN.....	36

DAFTAR TABEL

Tabel I. Penilaian Skala Likert.....	20
Tabel II. Penilaian skala Kepuasan Responden.....	21
Tabel III . Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	23
Tabel IV . Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	24
Tabel V . Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	24
Tabel VI . Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	25
Tabel VII . Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	26
Tabel VIII . Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	28
Tabel IX . Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	29
Tabel X . Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	30
Tabel XI . Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	31
Tabel XII . Rata-rata keseluruhan 5 dimensi kepuasan.....	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan Kerangka Berfikir Penelitian.....	15
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Permohonan Izin Penelitian	37
Lampiran 2. Balasan Surat Izin Penelitian	38
Lampiran 3. Lembar Permohonan Menjadi Responden	39
Lampiran 4. Surat Persetujuan Menjadi Responden (<i>Informed consent</i>).....	40
Lampiran 5. Kuisisioner Penelitian	41
Lampiran 6. Hasil Kuisisioner dari Responden.....	43
Lampiran 7. Dokumentasi Pengisian Kuisisioner oleh Responden.....	47
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48
Lampiran 9. Data Rekap Karakteristik Responden.....	52
Lampiran 10. Data Rekap Hasil Penelitian.....	54

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK LESTARI PUNDONG BANTUL JANUARI 2024

INTISARI

Permenkes RI no 73 tahun 2016 menyebutkan bahwa pelayanan kefarmasian menjadi pedoman dalam pelayanan kefarmasian di apotek. Kepuasan pasien merupakan indikator untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang ada di apotek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Lestari Pundong Bantul pada bulan Januari 2024.

Penelitian ini menggunakan metode observasional yang bersifat deskriptif. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling*, pengumpulan data dibuat dalam satu rentang waktu tertentu menggunakan 100 responden yang termasuk kriteria inklusi, kuisioner bersifat tertutup yang dilakukan satu kali tanpa ada pengulangan. Analisis data menggunakan skor dari masing-masing pertanyaan yang diperoleh kemudian dihitung persentase kepuasan pelanggan yang terdiri kategori sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas dan tidak puas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi kehandalan (*reliability*) berada dalam kategori sangat puas (84,9%), ketanggapan (*responsiveness*) berada dalam kategori sangat puas (83,55%), jaminan (*assurance*) berada dalam kategori sangat puas (83,1%), empati (*emphaty*) berada dalam kategori sangat puas (83,93%) dan bukti langsung (*tangible*) berada dalam kategori sangat puas (85,5%). Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Lestari Pundong Bantul berada dalam kategori sangat puas dengan nilai rata-rata 5 dimensi kepuasan 84,25%.

Kata kunci : Tingkat Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Apotek

**THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH
PHARMACEUTICAL SERVICES AT APOTEK LESTARI
PUNDONG BANTUL
JANUARY 2024**

ABSTRACT

Minister of Health Regulation No. 73/2016 states that pharmaceutical services are guidelines in pharmaceutical services in pharmacies. Patient satisfaction is an indicator to evaluate the quality of service in pharmacies. This study aims to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Apotek Lestari Pundong Bantul in January 2024.

This study used observational methods that are descriptive. The sampling technique is carried out by purposive sampling, data collection is made in a certain time frame using 100 respondents which include inclusion criteria, closed questionnaires that are carried out once without repetition. Data analysis using the score of each question obtained then calculated the percentage of customer satisfaction consisting of very satisfied, satisfied, moderately satisfied, less satisfied and dissatisfied categories.

The research shown that patient satisfaction about pharmaceutical services on the reliability dimension in the very satisfied category (84.9%), responsiveness in the very satisfied category (83.55%), assurance was in the very satisfied category (83.1%), empathy in the very satisfied category (83.93%) and tangible in the very satisfied category (85.5%). Patient satisfaction with pharmaceutical services at Apotek Lestari Pundong Bantul is in the very satisfied category with an average value 5 dimensions of satisfaction 84.25%.

Keywords : Satisfaction Rate, Pharmaceutical Services, Pharmacy

BAB. I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Upaya Kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan adalah apotek (Sinaga, 2022). Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. Dalam pelayanan kefarmasian, apoteker berkewajiban untuk menyediakan, menyimpan, dan menyerahkan sediaan farmasi yang bermutu baik dan yang keabsahannya terjamin. Menurut Permenkes No.73 tahun 2016, Apoteker harus menjalankan praktik sesuai standar pelayanan yaitu harus mampu berkomunikasi dengan tenaga kefarmasian dalam menetapkan terapi untuk mendukung penggunaan obat yang rasional.

Permenkes RI no 73 tahun 2016, tentang Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Sehingga peran Apoteker dalam pelayanan informasi obat sangatlah penting. Jika informasi obat tidak diberikan oleh orang yang berkompensi di bidang

kefarmasian maka akan berdampak buruk pada pasien atau masyarakat (Mayefis dkk, 2015).

Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah berubah orientasinya dari pelayanan obat (*drug oriented*) menjadi pelayanan pasien (*patien oriented*) yang mengacu pada asuhan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Perubahan orientasi tersebut apoteker/asisten apoteker sebagai tenaga farmasi dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilakunya agar dapat berinteraksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah melaksanakan pemberian informasi, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhirnya sesuai harapan dan terdokumentasi dengan baik (Musyarofah dkk, 2021).

Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di apotek dengan mengukur tingkat kepuasan pasien. Menurut Handayani (2016), Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas dengan kinerja layanan kefarmasian apabila yang diperoleh sesuai atau dapat melebihi harapan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat yaitu hubungan pasien dengan apotek menjadi harmonis, terjadi pembelian ulang, mendorong terciptanya loyalitas, dan laba yang diperoleh dapat meningkat. Kepuasan pasien dapat dilihat dari lima dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) serta bukti langsung (*tangible*) (Novaryatiin, 2018). Apabila

konsumen apotek puas terhadap pelayanan yang diberikan maka konsumen akan mempunyai persepsi yang baik terhadap apotek. Sebaliknya, apabila konsumen apotek merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan maka konsumen akan mempunyai persepsi yang buruk terhadap apotek (Sulistya dkk, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian Wibowo (2018) terhadap 5 dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*) bahwa pegawai seringkali lupa untuk memberikan keterangan tentang makanan yang perlu dihindari selama konsumsi obat dan memberikan informasi aktivitas yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat, kurang cepat pada saat melayani pasien, dan pegawai yang kurang memberikan pelayanan secara memuaskan kepada konsumen.

Apotek Lestari merupakan salah satu apotek yang berada di Pundong yang memiliki lokasi yang cukup strategis. Pasien yang berkunjung ke Apotek Lestari mendapatkan pelayanan meliputi pembelian obat berupa resep, pemberian informasi, pelayanan swamedikasi. Ada beberapa keluhan pelanggan yang masuk berkaitan dengan sikap petugas, harga obat, petugas yang kurang cepat dalam melayani pasien, dan kurang memberikan pelayanan secara memuaskan kepada pasien dapat menyebabkan adanya penurunan kepercayaan pasien. Berdasarkan hal-hal tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Lestari Pundong Bantul untuk mengetahui

bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian sehingga menjadi lebih baik kedepannya dan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di Apotek Lestari Pundong Bantul ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Lestari Pundong Bantul.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti sebagai sarana pembelajaran sehingga menambah pengetahuan dan wawasan dalam melakukan penelitian.
2. Bagi instansi terkait sebagai bahan informasi untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian pada pasien di Apotek Lestari Pundong Bantul.
3. Bagi institusi dapat menambah studi kepustakaan dan diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Apotek

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian dan sarana penyaluran kefarmasian dan perbekalan farmasi kepada masyarakat. Salah satu tugas dan fungsi apotek menurut Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1332 adalah sarana farmasi untuk melaksanakan peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran dan penyerahan obat serta sarana penyalur obat yang dibutuhkan oleh masyarakat secara merata (Sinaga dkk, 2022). Pelayanan Kefarmasian merupakan bentuk profesionalisme dalam bentuk suatu tanggung jawab profesi kesehatan dalam bidang kefarmasian untuk meningkatkan derajat kefarmasian dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan dibedakan menjadi pelayanan resep dan pelayanan non resep, Pelayanan resep merupakan suatu proses pelayanan terhadap permintaan tertulis dari seorang dokter, dokter gigi, dan dokter hewan kepada apoteker untuk menyediakan dan menyerahkan obat kepada pasien. Sedangkan pelayanan non resep merupakan pelayanan kepada pasien yang dilakukan dengan cara pengobatan mandiri yang dikenal dengan istilah swamedikasi. (Dianita dkk, 2017).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 51 Tahun 2009, tugas dan fungsi Apoteker adalah sebagai berikut :

- a. Tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan Apoteker.
- b. Sarana yang digunakan untuk melakukan pekerjaan kefarmasian.
- c. Sarana yang digunakan untuk memproduksi dan distribusi sediaan farmasi antara lain obat, bahan baku obat, obat tradisional, dan kosmetika.
- d. Sarana pembuatan dan pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusi atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional.

2. Tingkat Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan sukacita atau frustrasi pada diri seseorang setelah membandingkan harapan dengan kenyataan yang diterima (Pramudita, dkk, 2022). Kepuasan juga dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang karena mengkonsumsi suatu produk atau jasa dimana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pasien. Pasien akan puas jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, jika kinerja produk tidak sesuai dengan ekspektasi pembeli, pelanggan akan kecewa. Kepuasan pasien dapat menciptakan dasar bagi pasien agar

pembelian ulang serta terwujudnya loyalitas pasien, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut, dan menguntungkan Apotek.

b. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di apotek

Terdapat lima dimensi kepuasan pasien dengan nama ServQual, yang meliputi kehandalan (*reliability*) ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*) (Sinaga dkk, 2022). *ServQual (Service Quality)* merupakan cara membuat survey penilaian kepuasan pelanggan yang komprehensif bagi pelayanan barang maupun jasa yang mengutamakan aspek pelayanan dengan cara meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan pasien. Menurut Yuniar (2016), kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi yaitu sebagai berikut :

1) Kehandalan (*Reliability*)

Adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan, aspek kehandalan meliputi kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan rencana, kepedulian tenaga kefarmasian kepada masalah yang dialami pasien, kemahiran penyampaian jasa, dan ketepatan waktu pelayanan.

2) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Adalah keinginan tenaga kefarmasian membantu pasien untuk memberikan pelayanan dengan cepat seperti kecepatan pelayanan obat dan kelengkapan informasi obat yang diberikan kepada pasien.

3) Jaminan (*Assurance*)

Adalah dimensi kualitas yang berhubungan dengan kompetensi *front-line staff* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pasien agar tidak ragu dalam mengambil keputusan dalam pelayanan.

4) Empati (*Emphaty*)

Adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan keramahan dalam berkomunikasi seperti memperhatikan, menanyakan keluhan dan memahami kebutuhan pasien.

5) Bukti Langsung (*Tangibles*)

Meliputi keterjangkauan lokasi apotek, fasilitas, kebersihan kenyamanan apotek. Sebagai indikator bukti langsung seperti fasilitas secara visual, bahan pustaka, profesionalisme, teknologi dan peralatan.

c. Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan kesehatan adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang dapat memenuhi harapan, keinginan, kebutuhan, dan mampu memberikan kepuasan kepada pasien (Yunari, 2017). Pelayanan Kefarmasian dari pengelolaan obat sebagai komoditi kepada pelayanan yang komprehensif (*pharmaceutical care*) dalam pengertian tidak hanya

sebagai pengelola obat namun mencakup pelaksanaan pemberian informasi untuk mendukung penggunaan obat yang benar dan rasional. Monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhir serta kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*).

3. Tenaga Kefarmasian

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian menyatakan bahwa tenaga kefarmasian adalah tenaga yang melakukan pekerjaan kefarmasian, yang terdiri atas apoteker dan tenaga teknis kefarmasian. Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus sebagai apoteker dan telah mengucapkan sumpah jabatan Apoteker. Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) adalah tenaga yang membantu apoteker dalam menjalani pekerjaan kefarmasian, yang terdiri atas sarjana farmasi, ahli madya farmasi, analisis farmasi, dan tenaga menengah farmasi/asisten apoteker. Fasilitas pelayanan kefarmasian dapat berupa apotek, instalansi farmasi rumah sakit, puskesmas, klinik, toko obat atau praktik bersama dapat dibantu oleh Apoteker pendamping atau TTK. (Depkes RI, 2009)

4. Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan kefarmasian adalah sebuah layanan kepada pasien yang bertanggung jawab berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud untuk mencapai hasil optimal (Yuniar dkk, 2016). Pelayanan farmasi klinik adalah pelayanan yang diberikan secara langsung oleh Apoteker kepada pasien dalam meminimalkan risiko terjadinya efek samping yang bertujuan untuk

keselamatan pasien sehingga kualitas hidup pasien terjamin (Kemenkes, 2019). Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan menyebutkan bahwa praktik kefarmasian meliputi pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan penyimpanan dan pendistribusian obat, pelayanan informasi obat serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Permenkes RI No 35 Tahun 2014). Pelayanan kefarmasian di apotek yang komprehensif meliputi dua kegiatan yaitu pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan serta bahan medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinik (Alrosyidi dkk, 2020). Pelayanan farmasi klinik meliputi :

- a. Pengkajian dan pelayanan resep merupakan suatu rangkaian kegiatan dalam penyimpanan obat (*dispensing*) yang meliputi penerimaan, pengkajian resep, pemeriksaan ketersediaan produk, penyiapan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai, telaah obat, dan penyerahan disertai pemberian informasi (Kemenkes RI, 2019). Syarat pengkajian resep yaitu persyaratan administrasi, persyaratan farmasetik, dan persyaratan klinis.

- 1) Persyaratan administratif meliputi :

- Nama pasien, umur, jenis kelamin, dan berat badan.
- Nama dokter, nomor surat izin praktek (SIP), alamat, nomor telepon, dan paraf

- Tanggal penulisan resep
- 2) Persyaratan farmasetik meliputi :
 - Bentuk dan kekuatan sediaan
 - Stabilitas
 - Kompatibilitas (ketercampuran obat)
- 3) Persyaratan klinis meliputi :
 - Ketepatan indikasi dan dosis obat
 - Aturan, cara dan lama penggunaan obat
 - Duplikasi dan polifarmasi
 - Reaksi obat yang tidak diinginkan seperti alergi, efek samping obat, manifestasi klinis lain
 - Kontraindikasi
 - Interaksi pada obat

Pengkajian resep dilakukan untuk menganalisa masalah obat bila terdapat masalah obat harus dikonsultasikan kepada dokter penulis resep (Permenkes RI 73, 2016).

b. Pelayanan informasi Obat (PIO)

Pelayanan informasi obat merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kefarmasian untuk memberikan informasi secara akurat, jelas dan terkini kepada pasien, dokter, apoteker, dan profesi kesehatan lainnya (Payung, 2018)

Kegiatan Pelayanan Informasi Obat di Apotek meliputi:

- 1) Menjawab pertanyaan baik lisan maupun tulisan;

- 2) Membuat dan menyebarkan buletin/brosur/leaflet, pemberdayaan masyarakat (penyuluhan);
- 3) Memberikan informasi dan edukasi kepada pasien;
- 4) Memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada mahasiswa farmasi yang sedang praktik profesi;
- 5) Melakukan penelitian penggunaan obat;
- 6) Membuat atau menyampaikan makalah dalam forum ilmiah;
- 7) Melakukan program jaminan mutu.

c. Dispensing

Dispensing terdiri dari penyiapan, penyerahan dan pemberian informasi obat. Hal yang dilakukan dalam pengkajian resep :

- 1) Menyiapkan obat sesuai dengan permintaan Resep:
 - a) Menghitung kebutuhan jumlah obat sesuai dengan Resep;
 - b) Mengambil obat yang dibutuhkan pada rak penyimpanan dengan memperhatikan nama obat, tanggal kadaluwarsa dan keadaan fisik obat.
- 2) Melakukan peracikan obat bila diperlukan
- 3) Memberikan etiket sekurang-kurangnya meliputi:
 - a) Warna putih untuk obat dalam/oral;
 - b) Warna biru untuk obat luar dan suntik;
 - c) Menempelkan label “kocok dahulu” pada sediaan bentuk suspensi atau emulsi.

4) Memasukkan obat ke dalam wadah yang tepat dan terpisah untuk obat yang berbeda untuk menjaga mutu obat dan menghindari penggunaan yang salah. Setelah penyiapan obat dilakukan hal sebagai berikut:

- a) Sebelum obat diserahkan kepada pasien harus dilakukan pemeriksaan kembali mengenai penulisan nama pasien pada etiket, cara penggunaan serta jenis dan jumlah obat (kesesuaian antara penulisan etiket dengan resep);
- b) Memanggil nama dan nomor tunggu pasien;
- c) Memeriksa ulang identitas dan alamat pasien;
- d) Menyerahkan obat yang disertai pemberian informasi obat;
- e) Memberikan informasi cara penggunaan obat dan hal-hal yang terkait dengan obat antara lain manfaat obat, makanan dan minuman yang harus dihindari, kemungkinan efek samping, cara penyimpanan obat dan lain-lain;
- f) Penyerahan obat kepada pasien hendaklah dilakukan dengan cara yang baik, mengingat pasien dalam kondisi tidak sehat mungkin emosinya tidak stabil;
- g) Memastikan bahwa yang menerima obat adalah pasien atau keluarganya;
- h) Membuat salinan resep sesuai dengan resep asli dan diparaf oleh Apoteker (apabila diperlukan);
- i) Menyimpan resep pada tempatnya;

- j) Apoteker membuat catatan pengobatan pasien dengan menggunakan formulir.

d. **Konseling**

Konseling merupakan proses interaktif antara Apoteker dengan pasien/keluarga untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, kesadaran dan kepatuhan sehingga terjadi perubahan perilaku dalam penggunaan obat dan menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien.

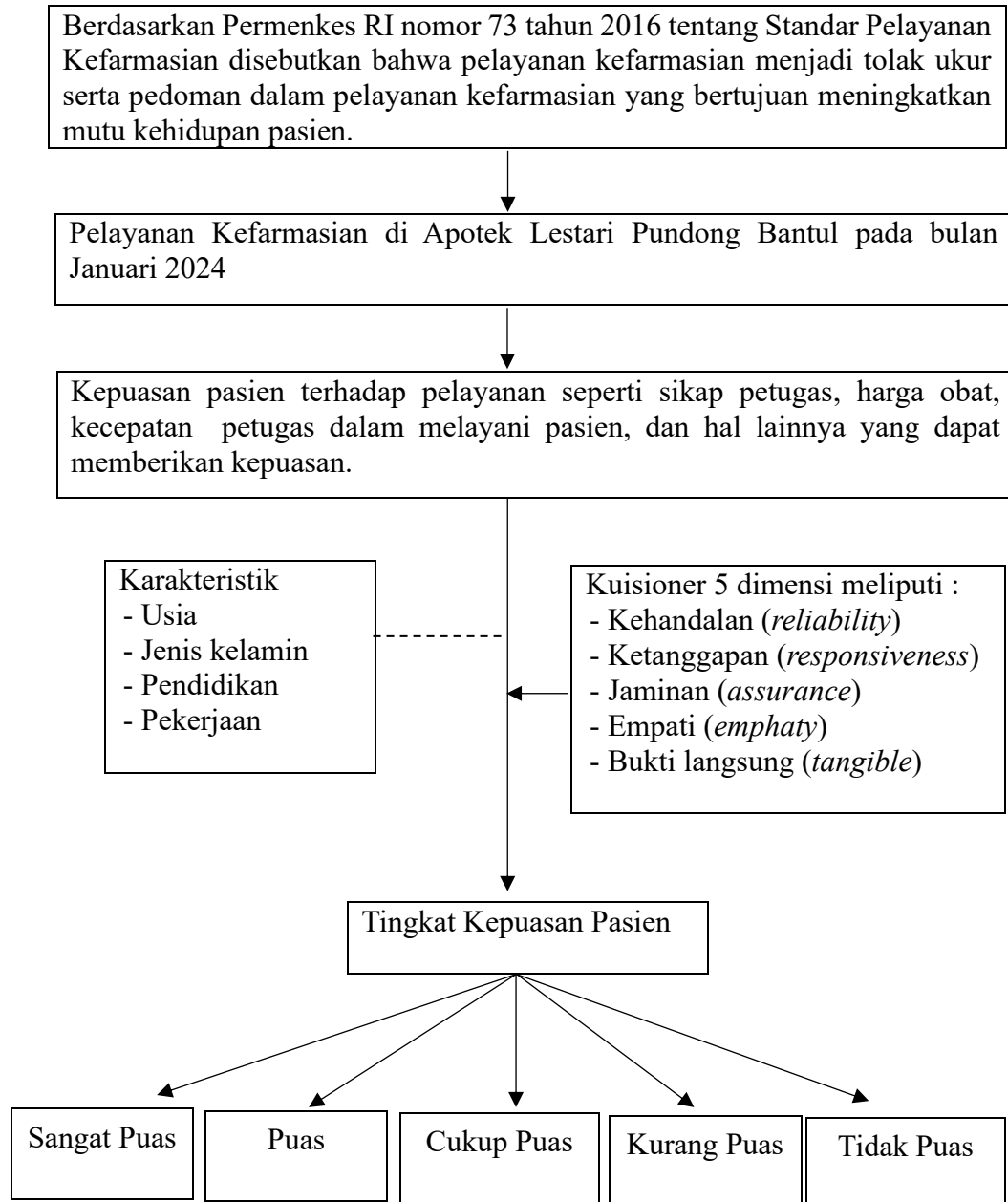
e. **Pemantauan Terapi Obat (PTO)**

Pelayanan kefarmasian di rumah adalah pelayanan yang dilakukan oleh apoteker yang berkunjung ke rumah khususnya untuk pasien lansia dan pasien dengan penyakit kronik.

f. **Monitoring Efek Samping Obat (MESO)**

Merupakan kegiatan pemantauan setiap respon terhadap obat yang merugikan atau tidak diharapkan yang terjadi pada dosis normal yang digunakan pada manusia untuk tujuan profilaksis, diagnosis, dan terapi.

B. Kerangka Berpikir



Gambar 1. Bagan Kerangka Berfikir Penelitian

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian observasional deskriptif yaitu jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan suatu peristiwa. Pengumpulan data yang dibuat dalam satu rentang waktu tertentu. Pemberian kuisioner hanya dilakukan satu kali, tidak adanya pengulangan. Penelitian dilakukan dengan pembagian kuisioner yang bersifat tertutup kepada responden yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Lestari Pundong Bantul. Data yang diperoleh diolah menggunakan SPSS 25.

B. Tempat dan Waktu

Penelitian ini dilaksanakan di Apotek Lestari Pundong Bantul yang beralamat Jl. Mangun Negoro, Tangkil, Srihardono, Kecamatan Pundong Bantul pada bulan Januari 2024

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien Apotek Lestari yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Lestari sebanyak 4.300 orang pada bulan Oktober 2023
2. Sampel pada penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Lestari sebanyak 100 responden. Penentuan sampel dengan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi.

Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Besar Sampel

N = Besar Populasi

d = Tingkat Kesalahan yang diinginkan 10% (0,1)

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+N (d)^2} \\ n &= \frac{4.300}{1+[4.300 (0,1)^2]} \\ n &= 99,977 \\ n &= 100 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Adapun kriteria sampel sebagai berikut :

1. Kriteria Inklusi :

- a. Semua pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Lestari
- b. Pasien yang bersedia mengisi kuisioner usia 18 tahun ke atas
- c. Pasien yang dapat membaca dan menulis

2. Kriteria Eksklusi :

- a. Pasien yang tidak menyelesaikan pengisian kuisioner.
- b. Pasien yang tidak bisa membaca dan menulis.

E. Variabel Operasional

1. Variabel Bebas (*Independen*) adalah Pelayanan Kefarmasian di Apotek Lestari Pundong Bantul pada bulan Januari 2024.
2. Variabel Terikat (*Dependen*) adalah Tingkat Kepuasan Pasien, yang diamati yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangibles*).

F. Definisi Operasional

1. Kepuasan pasien merupakan perasaan puas dari responden sebagai penerima jasa pelayanan di Apotek Lestari Pundong Bantul terhadap ekspektasi responden.
2. Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan yang diberikan apotek yang meliputi pelayanan resep, pelayanan non resep serta pelayanan informasi obat yang memenuhi 5 dimensi untuk mengukur tingkat kepuasan yaitu kehandalan (*reliability*) ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*).

G. Pengumpulan Data

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dari hasil kuisioner yang diisi oleh reponden dengan metode menyebar kuisioner secara langsung kepada responden yang berada dalam Apotek. Kuisioner terbagi dalam dua bagian dimana ada bagian pertama berisikan karakteristik reponden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Bagian kedua kuisioner berisikan data untuk mengetahui informasi dari kualitas pelayanan, meliputi kepuasan pasien beserta informasi obat di

Apotek Lestari Pundong Bantul. Isi dari kuisisioner tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat yang ditinjau dari aspek kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*).

H. Teknik Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data penelitian meliputi :

1. Peneliti memohon izin kepada pemilik sarana Apotek Lestari mengenai rencana pelaksanaan penelitian.
2. Peneliti meminta kesediaan pasien untuk menjadi responden melalui lembar kuisisioner.
3. Peneliti meminta responden untuk mengisi kuisisioner tersebut dengan cara memberi tanda (√) pada kolom yang telah disediakan.
4. Responden dapat mengajukan pertanyaan kepada peneliti apabila ada hal yang belum dipahami oleh responden.
5. Peneliti mengumpulkan lembar kuisisioner yang berisi jawaban dari responden serta dilakukan pengecekan terhadap kelengkapan kuisisioner.
6. Melakukan hasil perhitungan dari kuisisioner dalam penelitian serta di analisis.

I. Instrumental Penelitian

Instrument dalam penelitian ini adalah lembar kuisisioner dari penelitian Parjilah, (2020) dengan judul penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek UAD Yogyakarta Januari 2020 dan penelitian Apriliani, (2019) dengan judul tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan

swamedikasi di Apotek Lestari (Sorogaten, Srihardono Pundong, Bantul) berdasarkan dimensi aspek kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*) yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan variabel penelitian yang harus dijawab oleh responden. Bagian instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar permohonan menjadi responden, surat pernyataan persetujuan penelitian, dan kuisioner penelitian.

Kuisioner dilakukan uji validasi dan reabilitas kepada 30 responden. Uji validasi dapat dinyatakan valid jika nilai r hitung $> r$ tabel, nilai r tabel dari 30 responden dengan nilai signifikasi 5% adalah 0,361. Dari 14 pertanyaan yang di uji validasi terdapat 14 pertanyaan yang valid. Uji reabilitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Cronbach's alpha* hasil dinyatakan reliabel jika nilai alpha menunjukkan $> 0,6$ (Ghozali, 2018). Hasil uji reabilitas mendapatkan hasil 0,943.

J. Analisa Data

1. Data yang telah dikumpulkan, selanjutnya akan dibuat dalam bentuk tabulasi dan dianalisis menggunakan skala Likert (Sugiyono, 2010)

Tabel I. Penilaian Skala Likert (Sugiyono, 2010)

Penilaian	Skor
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Kurang Puas	2
Tidak Puas	1

2. Untuk mengetahui jumlah persentase skor responden menggunakan rumus

% kepuasan pelanggan :

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Persentase skor

f = Skor yang diperoleh responden

n = Skor tertinggi dalam kuisioner (Jumlah skor x Jumlah responden)

Setelah diketahui persentase skor kemudian skala kepuasan responden

dinilai berdasarkan tabel II (Sugiyono, 2010)

Tabel II. Penilaian skala Kepuasan Responden (Sugiyono, 2010)

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

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Lestari Pundong Bantul bulan Januari 2024. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 11 hingga 31 Januari 2024 terhadap 100 responden yang terdiri dari pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Lestari Pundong Bantul.

Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Lestari Pundong Bantul dengan menggunakan 5 dimensi tingkat kepuasan. Penelitian dimulai dari pemberian kuisioner kepada responden berisi 14 item soal, yang terdiri dari 5 dimensi kepuasan, yaitu; kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*).

A. Karakteristik Responden

Responden penelitian berjumlah 100 orang yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Lestari Pundong Bantul, terdiri dari beberapa karakteristik yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karateristik responden berdasarkan umur dikelompokkan menjadi 8 yaitu balita, anak-anak, remaja awal, remaja akhir, dewasa awal, dewasa akhir, lansia awal, lansia akhir dan manula (Depkes RI, 2009). Penelitian ini diambil 5 kelompok yaitu remaja akhir, dewasa awal, dewasa akhir, lansia

awal dan lansia akhir. Berikut ini adalah karakteristik responden yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Lestari Pundong Bantul.

Tabel III. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Karakteristik	Frekuensi(n)	Persentase (%)
	18 – 25 tahun	32	32%
	26 – 35 tahun	32	32%
	36 – 45 tahun	23	23%
	46 – 55 tahun	7	7%
	56 – 65 tahun	6	6%
	Total	100	100%

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel III menunjukkan bahwa dalam penelitian ini responden yang berumur antara 18-25 tahun sebanyak 32 orang, responden yang berumur antara 26-35 tahun sebanyak 32 orang, responden yang berumur 36-45 tahun sebanyak 23 orang, responden yang berumur 46-55 tahun sebanyak 7 orang, responden yang berumur 56-65 tahun sebanyak 6 orang. Responden paling banyak berumur antara 18-25 tahun dan 26-35 tahun sebanyak 32%. Pada usia tersebut merupakan usia matang dalam cara berfikir, sehingga lebih mudah paham dalam menangkap informasi mengenai obat. Pertambahan umur diikuti oleh perkembangan fisik, psikologis, dan intelektual, kematangan dalam faktor-faktor tersebut menjadikan seseorang memiliki kemampuan lebih baik dalam menilai sesuatu (Sibarani, 2019).

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel IV. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin		
Karakteristik	Frekuensi(n)	Persentase (%)
Laki – laki	54	54%
Perempuan	46	46%
Total	100	100%

Sumber; Data Primer, 2024

Tabel IV menunjukan bahwa pada penelitian ini responden laki – laki berjumlah 54 orang dan responden perempuan berjumlah 46 orang, Responden dari penelitian paling banyak adalah laki-laki. Presepsi dan reaksi terhadap gangguan sakit dipengaruhi oleh jenis kelamin, ras, pendidikan, kelas ekonomi, dan latar belakang budaya, yang memengaruhi penilaian kepuasan pasien (Widiasari dkk, 2019).

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel V. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir		
Karakteristik	Frekuensi(n)	Persentase (%)
Tidak tamat SD	0	0%
SD	0	0%
SMP/MTs	9	9%
SMA/SMK/MA	67	67%
Perguruan Tinggi	24	24%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel V dapat menunjukan bahwa dalam penelitian ini responden pendidikan terakhir SMP/MTs sebanyak 9 orang, responden SMA/SMK/MA sebanyak 67 orang dan responden Perguruan Tinggi sebanyak 24 orang. Sebagian besar responden dalam penelitian ini paling banyak berlatarbelakang dengan pendidikan SMA/SMK/MA. Hal ini

sejalan dengan penelitian Dianita (2017), dengan mayoritas responden pendidikan SMA/SMK/MA sebanyak 51 responden. Pendidikan merupakan faktor yang berpengaruh terhadap persepsi seseorang dalam menilai sesuatu, karena pendidikan menunjukkan tingkat pendidikan dan intelektual seseorang. Semakin tinggi tingkat pendidikan akan cenderung memiliki keinginan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan agar hidup lebih sehat (Ruditya dkk, 2015)

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel VI. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan		
Karakteristik	Frekuensi(n)	Persentase (%)
Tidak/Belum Bekerja	6	6%
Karyawan	38	38%
Guru/PNS/Polri	13	13%
Pelajar/Mahasiswa	9	9%
Tenaga Kesehatan	2	2%
Lainnya	32	32%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel VI menunjukkan bahwa dalam penelitian ini responden dengan Tidak/Belum bekerja sebanyak 6 orang, responden dengan pekerjaan Karyawan sebanyak 38 orang, responden dengan pekerjaan Guru/PNS/Polri sebanyak 13 orang, responden Pelajar/Mahasiswa sebanyak 9 orang, responden dengan pekerjaan Tenaga Kesehatan sebanyak 2 orang, dan Pekerjaan Lainnya sebanyak 32 orang. Responden dalam penelitian ini paling banyak dengan pekerjaan sebagai Karyawan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Dewi (2015) menyatakan sebagian besar pasien apotek adalah kelompok karyawan

dengan persentase sebanyak 63%. Pekerjaan dan pendidikan saling berhubungan. Pendidikan akan menentukan jenis pekerjaannya (Sulistya dkk, 2017).

B. Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Lestari

Pundong Bantul

Data hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Lestari Pundong Bantul Januari 2024 meliputi 5 dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*). Persentase skor kepuasan responden diperoleh dengan skor total tiap soal dibagi dengan jumlah maksimal skor yang diperoleh yaitu 500 dan dikali 100%. Data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien dapat dilihat sebagai berikut:

1. Kepuasan pasien Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Kepuasan dalam dimensi kehandalan (*reliability*) merupakan gambaran dari kemampuan petugas apotek dalam memberikan informasi tentang nama obat, dosis obat, cara pemakaian, cara penyimpanan dan efek samping obat. Berikut ini merupakan distribusi frekuensi pada dimensi kehandalan (*reliability*) terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Lestari Pundong Bantul.

Tabel VII. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada dimensi Kehandalan (*Reliability*).

No	Pertanyaan	Skor	%	Klasifikasi
1.	Kesediaan petugas apotek untuk menjawab pertanyaan dari pasien.	424	84,8%	Sangat Puas
2.	Petugas apotek memberi informasi nama dan dosis obat	425	85%	Sangat Puas
Rata-rata		424,5	84,9%	Sangat Puas

Sumber: Data Primer, 2024

Tabel VII menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada dimensi Kehandalan (*Reliability*) diperoleh rata-rata 84,9% yang memiliki arti sangat puas. Tingginya tingkat kepuasan dimensi kehandalan (*reliability*) mencerminkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian di apotek lestari sangat baik dan benar. Petugas menyampaikan informasi tentang cara penyimpanan obat, efek samping yang dapat ditimbulkan setelah meminum obat, obat tersedia lengkap, pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang dapat dimengerti pasien, petugas apotek melayani dengan ramah. Banyaknya pasien puas akan pelayanan informasi obat mencerminkan bahwa petugas kefarmasian telah handal dalam memberikan pelayanan Kesehatan (Anggraeni, 2019)

2. Kepuasan Daya Tanggap (*responsiveness*)

Kepuasan dalam Dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*) merupakan kemampuan untuk membantu pasien dan memberikan jasa dengan tanggap (Sinaga, 2022). Berikut ini merupakan distribusi frekuensi pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Lestari Pundong Bantul.

Tabel VIII. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*).

No	Pertanyaan	Skor	%	Klasifikasi
3.	Cara bertanya petugas apotek tentang kepatuhan pasien dalam mengkonsumsi obat.	413	82,6%	Sangat Puas
4.	Kesediaan petugas apotek dalam memenuhi jenis obat yang dibutuhkan oleh pasien secara fleksibel	421	84,2%	Sangat Puas
5.	Cepat tanggapnya petugas apotek terhadap pasien yang datang.	420	84%	Sangat Puas
6	Kemampuan petugas apotek dalam memberi tahu tentang prosedur dalam mengonsumsi obat.	417	83,4%	Sangat Puas
Rata-rata		417,75	83,55%	Sangat Puas

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel VIII, menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*) diperoleh rata-rata 83,55% yang memiliki arti sangat puas. Dimensi ini dapat dikatakan bahwa pasien dapat mempercayai petugas dalam memberikan pelayanan. Kemampuan daya tanggap dengan pasien dapat ditingkatkan dengan memberikan jasa pelayanan yang cepat dan tepat terutama hal prosedur dalam mengonsumsi obat (Sinaga,2022).

3. Kepuasan Jaminan (*assurance*)

Dimensi Jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan (Sinaga dkk, 2022). Berikut ini merupakan distribusi frekuensi pada dimensi jaminan (*assurance*) terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Lestari Pundong Bantul.

Tabel IX. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Skor	%	Klasifikasi
7.	Kemampuan petugas apotek untuk membuat pasien nyaman dan yakin dalam mengkonsumsi obat.	417	83,4%	Sangat Puas
8.	Kemampuan petugas apotek untuk menjaga privasi pasien, termasuk jenis obat yang dikonsumsi.	414	82,8%	Sangat Puas
	Rata-rata	415,5	83,1%	Sangat Puas

Sumber: Data Primer, 2024

Tabel IX menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada dimensi Jaminan (*assurance*) diperoleh rata-rata 83,1% yang memiliki arti sangat puas. Penting bagi apotek untuk memberikan jaminan yang baik kepada pasien terhadap pelayanan kefarmasian, ketidak hati-hatian petugas dapat berpengaruh fatal bagi pasien oleh karena itu petugas harus memiliki pengetahuan yang cukup tentang obat-obatan beserta informasinya (Umar, 2020). Dapat disimpulkan bahwa petugas sudah memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien

4. Kepuasan Empati (*emphaty*)

Dimensi Empati (*emphaty*) merupakan rasa peduli memberi perhatian pribadi kepada pasien (Sinaga dkk, 2022). Berikut ini merupakan distribusi frekuensi pada dimensi empati (*emphaty*) terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Lestari Pundong Bantul

Tabel X. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Skor	%	Klasifikasi
9.	Petugas apotek bersikap ramah dan sopan saat memberikan informasi obat.	434	86,8%	Sangat Puas
10.	Kemampuan petugas apotek dalam menjelaskan tentang hal yang penting dalam konsumsi obat serta pilihan yang diberikan dalam hal kesehatan.	413	82,6%	Sangat Puas
11.	Petugas apotek perhatian, pada permasalahan obat yang dihadapi pasien.	412	82,4%	Sangat Puas
Rata-rata		419,67	83,93%	Sangat Puas

Sumber: Data Primer, 2024

Tabel X menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada dimensi Empati (*emphaty*) diperoleh rata-rata 83,93% yang memiliki arti sangat puas. Penting bagi apotek untuk peduli dengan keluhan pasien tetapi tidak membedakan status sosial pasien, petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat, pasien merasa nyaman selama menunggu obat. Empati memiliki hubungan positif yang signifikan dengan loyalitas pasien, sehingga hubungan pasien dengan petugas apotek memiliki pengaruh besar pada kenyamanan pasien (Yunita dkk, 2022)

5. Kepuasan Bukti Langsung (*tangible*).

Dimensi Bukti Langsung (*tangible*) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan dan media komunikasi (Sinaga dkk, 2022). Berikut ini merupakan distribusi frekuensi pada dimensi bukti langsung (*tangible*) terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Lestari Pundong Bantul

Tabel XI. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada dimensi Bukti Langsung (*Tangible*)

No	Pertanyaan	Skor	%	Klasifikasi
12.	Obat yang diterima dengan keadaan baik dan benar	430	86%	Sangat Puas
13.	Ruang tunggu di apotek terlihat bersih dan rapi	414	82,8%	Sangat Puas
14.	Letak apotek mudah untuk dicari.	443	88,6	Sangat Puas
	Rata-rata	429	85,8%	Sangat Puas

Sumber: Data Primer, 2024

Tabel X menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada dimensi Bukti Langsung (*tangible*) diperoleh rata-rata 85,8% yang memiliki arti sangat puas. Pentingnya tata letak apotek untuk penelitian ini bahwa penyedia layanan kesehatan harus memiliki infrastruktur yang dapat dilihat langsung oleh pasien termasuk bangunan fisik, peralatan, staf dan fasilitas komunikasi (Badriya L, 2021). Kepuasan pasien dapat dipengaruhi lokasi apotek yang strategis, penempatan obat yang tepat, ruang tunggu, fasilitas penunjang seperti tempat sampah. Hal tersebut sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016, dimana apotek harus mudah dijangkau oleh masyarakat.

6. Hasil rata-rata tingkat keseluruhan pasien berdasarkan lima dimensi

Faktor yang menentukan kepuasan pasien yaitu persepsi mengenai kualitas jasa yang berfokus pada 5 dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*). Berikut ini adalah rata-rata keseluruhan 5 dimensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Lestari Pundong Bantul

Tabel XII. Rata-rata keseluruhan 5 dimensi kepuasan

No	Dimensi Kepuasan	Persentase (%)	Klasifikasi
1.	Kehandalan (<i>reliability</i>)	84,9%	Sangat Puas
2.	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	83,55%	Sangat Puas
3.	Jaminan (<i>assurance</i>)	83,1%	Sangat Puas
4.	Empati (<i>emphaty</i>)	83,93%	Sangat Puas
5.	Bukti Langsung (<i>tangible</i>)	85,8%	Sangat Puas
Rata-rata		84,25%	Sangat Puas

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel XII, menunjukkan pasien di Apotek Lestari Pundong Bantul sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan lima dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*) dengan nilai rata-rata 84,25%. Apotek harus mempertahankan apa yang sudah dikerjakan sehingga pasien akan selalu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, misalnya bersikap ramah, sopan, empati kepada pasien serta. Pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien, kepuasan berfungsi sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan terhadap perilaku konsumen yang berhubungan dengan Kesehatan (Utami dkk, 2017)

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Lestari Pundong Bantul dalam dimensi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*) tergolong dalam kategori sangat puas (84,25%)

B. Saran

Berdasarkan pada kesimpulan diatas, maka peneliti mengajukan saran sebagai berikut:

1. Bagi Apotek Lestari Pundong Bantul.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan evaluasi tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek, sehingga dapat meningkatkan pelayanan.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dengan menambahkan analisa data metode diagram kartesius atau metode yang lain untuk mengetahui prioritas pernyataan manakah yang perlu ditingkatkan.

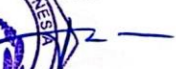
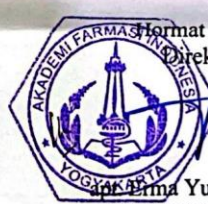
DAFTAR PUSTAKA

- Alrosyidi, A, F., Kurniasari, S., 2020. Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kabupaten Pamekasan Tahun 2020. *Journal of Pharmacy and Science Vol. 5, Vol. 2*.
- Anggraeni, R. N. 2019. Tingkat Kepuasan Pasien Swamedikasi Terhadap Pemberian Informasi Obat di Apotek Siaga Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan *KTI*. (Doctoral dissertation, Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang).
- Apriliani, D., 2019. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Swamedikasi di Apotek Lestari (Sorogaten, Srihardono, Pundong, Bantul). *KTI*. Yogyakarta: Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia Yogyakarta.
- Apriyani, D, A., Sunarti, S., 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen the Little a Coffee Shop Sidoarjo). Doctoral dissertation, Brawijaya University.
- Badriya, L. 2021. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Bareng Kota Malang. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Dewi, V, C., 2015. Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Swamedikasi Oleh Apoteker di Beberapa Apotek Wilayah Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. Volume 4 No. 2
- Depkes RI. Peraturan Pemerintah RI. Nomor 51. 2009. *Tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta : Depkes RI. 2009
- Dianita, P. S., Latifah, E. 2017. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. *Jurnal Farmasi Sains dan Praktis*, 3(2), 19-23.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS Edisi 9*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, S. 2016. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas baturetno. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42-48.
- Kemenkes RI, 2019, *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*, Jakarta
- Mayefis, D., Halim, A. Rahim, R. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Obat terhadap Kepuasan Pasien Apotek X Kota Padang (Effect of Drug Information Service Quality Patient Satisfaction City Pharmacy X Padang)', 13(2), pp. 201–204.
- Musyarofah, M., Fajarini, H., Balfas, R. F., Dence, E. 2021. Pengaruh Implementasi Pelayanan Informasi Obat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Apotek. *Jurnal Ilmiah JOPHUS: Journal Of Pharmacy UMUS*, 2(02), 1-9.
- Novaryatiin, S., Ardhany, S. D., Aliyah, S. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit: The Level of Patient Satisfaction to Pharmaceutical Service in Dr. Murjani Hospital Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), 22-26.
- Noviana, P. 2017. Patients Satisfaction Level Analysis of Quality of Pharmaceutical Installation Service in Pare Regional Public Hospital With Servqual Metode. *Jurnal Wiyata*, 4(2), 111-120.

- Parjilah.,2020. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek UAD Yogyakarta Januari 2020. *KTI*. Yogyakarta: Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta.
- Payung, E, A., Mambela, S,. 2018. Pengaruh Usia dan Tingkat Pendidikan terhadap Pemahaman Pasien Setelah Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Makale Kabupaten Tana Toraja Tahun 2018. *Media Farmasi*, 14(2), 21-26.
- Permenkes RI .2014. ‘Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek’.
- Permenkes RI .2016. ‘Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek’
- Pramudita, D. T., Gunawan, N. F., Ningsih, M. C., Adilah, R. 2022. Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan: Harga Dan Kualitas Produk (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 424-436.
- Sibarani H. 2019. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan. Politeknk Kesehatan Kemenkes Medan. Medan
- Sinaga.C. S., Leswana, N, F.,2022. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek X. *Journal of Pharmaceutical And Sciences* 5.1 (2022): 94-100.
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian* . Alfabeta. Bandung
- Sulistya, Y. A., Pramestutie, H. R., Sidharta, B. 2017. Profil kualitas pelayanan resep oleh apoteker di beberapa apotek Kecamatan Klojen Kota Malang. *Pharmaceutical Journal of Indonesia*, 3(1), 1-9.
- Umar, A.2020. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Obat Di Apotek X Desa Patimang Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara Tahun 2020. *Jurnal Kesehatan Luwu Raya*, 7(1),22-27
- Utami, S. A., & Cholisoh, Z. 2019. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kabupaten Rembang. *Pharmacon: Jurnal Farmasi Indonesia*, 14(2), 54-61.
- Wibowo, A, T,. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Ary Farma Karanganyar Tahun 2017. *Skripsi*. Univesitas Muhammadiyah Surakarta.
- Widiasari, W. Handayani, H. Novieastari, E. 2019. Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*.22(1), 43-52
- Yunari, I,. 2017. Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik IPDN Jatinangor). *Coopetition*, 8(2), 155.
- Yuniar, Y, Sasanti H, S,. 2016. Kepuasan pasien peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia (2016)*: 39-48
- Yunita, B,. Ma’aly, D, I,. Pakiding, D, S,. Utama, Y, A,. Wardani, T, S,. Santoso, A, P, A. 2022. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Beberapa Apotek Samarinda. *Media Farmasi Indonesia*, 17(1)

LAMPIRAN

Lampiran 1. Permohonan Izin Penelitian

 YAYASAN PENDIDIKAN INDONESIA PUSAT YOGYAKARTA AKADEMI FARMASI INDONESIA YOGYAKARTA	
Nomor : 340/AFI-YO/I/2024	10 Januari 2024
Perihal : Permohonan Izin Penelitian	
Kepada Yth. Pimpinan Apotek Lestari Pundong Bantul di tempat	
Dengan hormat, Sehubungan dengan keperluan pengambilan data dalam rangka penyusunan karya tulis ilmiah (KTI) sebagai tugas akhir program studi Diploma III Farmasi Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta, maka dengan ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu dapat memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami: Nama : Grifiena Amalia Nisa NIM : 2112067059 Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Lestari Pundong Bantul Januari 2024 Lokasi Penelitian : Apotek Lestari Pundong Bantul Dosen Pembimbing : apt. Dra. Harti Astuti, M.Si. Demikian permohonan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih. Hormat Kami, Direktur  Nur Prima Yunita, M.Sc. NIY. 026071991078 	

Lampiran 2. Balasan Surat Izin Penelitian



APOTEK LESTARI

Jl. Mangun Negoro, Srihardono Pundong Bantul Yogyakarta
Tlp: 083149671019

Nomor : 11/APL/I/2024
Perihal : Izin Penelitian

11 Januari 2024

Kepada Yth.
Direktur Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta
Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan pengambilan data dalam rangka penyusunan karya tulis ilmiah (KTI) untuk tugas akhir prodi Diploma III Farmasi Indonesia Yogyakarta, maka kami selaku pimpinan Apotek Lestari Pundong Bantul memberikan izin penelitian kepada :

Nama : Grifiena Amalia Nisa
NIM : 2112067059
Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Lestari Pundong Bantul Bulan Januari 2024

Demikian surat izin ini kami berikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Hormat Kami
Apoteker Penanggung Jawab



apt. Dwi Lestari, S. Far.
SIPA: 19830117/SIPA-3402/2021/2013

Lampiran 3. Lembar Permohonan Menjadi Responden**LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Grifiena Amalia Nisa

NIM : 2112067059

Progam Studi : Diploma III Farmasi Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta

Dengan ini memohon kesediaan saudara untuk menjadi responden untuk penelitian saya dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Lestari Januari 2024”. Saya memahami dan menjamin bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negative dan saya akan menjamin semua kerahasiaan jawaban yang saudara berikan. Atas kesediaan saudara saya ucapkan terima kasih.

Bantul,...Januari 2024

Peneliti

Lampiran 4. Surat Persetujuan Menjadi Responden (*Informed consent*)

SURAT PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

(INFORMED CONSENT)

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

Alamat :

Dengan ini saya menyatakan mengerti bahwa saya menjadi bagian dari penelitian yang dilakukan oleh “Grifiena”, mahasiswa Diploma III Farmasi Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta dengan penelitian ini yang berjudul, “*Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Lestari Pundong Bantul Januari 2024*”

Saya ikut berpartisipasi dalam penelitian ini tanpa paksaan maupun bayaran dari pihak manapun. Jawaban yang saya berikan adalah dengan sejujurnya.

Bantul,Januari 2024

Responden

(.....)

Lampiran 5. Kuisisioner Penelitian**KUISISIONER PENELITIAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK LESTARI BANTUL****A. Data Demografi**

Beri tanda (X) pada salah satu pilihan :

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin :
 - a. Laki – laki
 - b. Perempuan
4. Pendidikan terakhir :

a. Tidak tamat SD	d. SMA/SMK/MA
b. SD	e. Perguruan Tinggi
c. SMP/MTs	
5. Pekerjaan :
 - a. Tidak/Belum bekerja
 - b. Karyawan
 - c. Guru/PNS/Polri
 - d. Pelajar/Mahasiswa
 - e. Tenaga Kesehatan
 - f. Lainnya

B. Instrumen Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian

Berilah tanda centang (✓) pada kolom Sangat Puas (SP), Puas (P), Cukup Puas (CP), Kurang Puas (KP) dan Tidak Puas (TP).

No	Pertanyaan	Kepuasan Pasien				
		SP	P	CP	KP	TP
Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>)						
1.	Kesediaan petugas apotek untuk menjawab pertanyaan dari pasien.					
2.	Petugas apotek memberi informasi nama dan dosis obat					
Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
3.	Cara bertanya petugas apotek tentang kepatuhan pasien dalam mengkonsumsi obat.					
4.	Kesediaan petugas apotek dalam memenuhi jenis obat yang dibutuhkan oleh pasien secara fleksibel.					
5.	Cepat tanggapnya petugas apotek terhadap pasien yang datang.					
6.	Kemampuan petugas apotek dalam memberi tahu tentang prosedur dalam mengonsumsi obat.					
Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)						
7.	Kemampuan petugas apotek untuk membuat pasien nyaman dan yakin dalam mengkonsumsi obat.					
8.	Kemampuan petugas apotek untuk menjaga privasi pasien, termasuk jenis obat yang dikonsumsi.					
Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)						
9.	Petugas apotek bersikap ramah dan sopan saat memberikan informasi obat.					
10.	Kemampuan petugas apotek dalam menjelaskan tentang hal yang penting dalam konsumsi obat serta pilihan yang diberikan dalam hal kesehatan.					
11.	Petugas apotek perhatian, pada permasalahan obat yang dihadapi pasien.					
Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)						
12.	Obat yang diterima dengan keadaan baik dan benar					
13.	Ruang tunggu di apotek terlihat bersih dan rapi					
14.	Letak apotek mudah untuk dicari.					

Lampiran 6. Hasil Kuisisioner dari Responden**LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Grifiena Amalia Nisa

NIM : 2112067059

Progam Studi : Diploma III Farmasi Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta

Dengan ini memohon kesediaan saudara untuk menjadi responden untuk penelitian saya dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Lestari Januari 2024”. Saya memahami dan menjamin bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negative dan saya akan menjamin semua kerahasiaan jawaban yang saudara berikan. Atas kesediaan saudara saya ucapkan terima kasih.

Bantul, 29 Januari 2024

Peneliti

SURAT PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

(INFORMED CONSENT)

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : E [REDACTED]

Alamat : [REDACTED] , Pundong , Bantul

Dengan ini saya menyatakan mengerti bahwa saya menjadi bagian dari penelitian yang dilakukan oleh "Grifienna", mahasiswa Diploma III Farmasi Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta dengan penelitian ini yang berjudul, *"Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Lestari Pundong Bantul Januari 2024"*

Saya ikut berpartisipasi dalam penelitian ini tanpa paksaan maupun bayaran dari pihak manapun. Jawaban yang saya berikan adalah dengan sejujur-jujurnya.

Bantul, 28 Januari 2024

Responden



(E [REDACTED])

KUISIONER PENELITIAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK LESTARI BANTUL

A. Data Demografi

Beri tanda (X) pada salah satu pilihan :

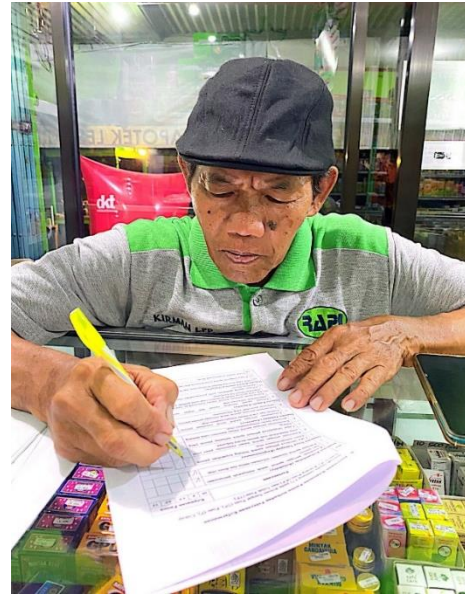
1. Nama : Elisa
2. Umur : 20
3. Jenis Kelamin :
 - ☒ a. Laki – laki
 - ☐ b. Perempuan
4. Pendidikan terakhir :
 - ☐ a. Tidak tamat SD
 - ☒ b. SMA/SMK/MA
 - ☐ c. SD
 - ☐ d. SMP/MTs
 - ☐ e. Perguruan Tinggi
5. Pekerjaan :
 - ☐ a. Tidak/Belum bekerja
 - ☐ b. Karyawan
 - ☐ c. Guru/PNS/Polri
 - ☒ d. Pelajar/Mahasiswa
 - ☐ e. Tenaga Kesehatan
 - ☐ f. Lainnya

B. Instrumen Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian

Berilah tanda centang (✓) pada kolom Sangat Puas (SP), Puas (P), Cukup Puas (CP), Kurang Puas (KP) dan Tidak Puas (TP).

No	Pertanyaan	Kepuasan Pasien				
		SP	P	CP	KP	TP
Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>)						
1.	Kesediaan petugas apotek untuk menjawab pertanyaan dari pasien.	✓				
2.	Petugas apotek memberi informasi nama dan dosis obat	✓				
Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
3.	Cara bertanya petugas apotek tentang kepatuhan pasien dalam mengonsumsi obat.	✓				
4.	Kesediaan petugas apotek dalam memenuhi jenis obat yang dibutuhkan oleh pasien secara fleksibel.	✓				
5.	Cepat tanggapnya petugas apotek terhadap pasien yang datang.	✓				
6.	Kemampuan petugas apotek dalam memberi tahu tentang prosedur dalam mengonsumsi obat.	✓				
Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)						
7.	Kemampuan petugas apotek untuk membuat pasien nyaman dan yakin dalam mengonsumsi obat.	✓				
8.	Kemampuan petugas apotek untuk menjaga privasi pasien, termasuk jenis obat yang dikonsumsi.	✓				
Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)						
9.	Petugas apotek bersikap ramah dan sopan saat memberikan informasi obat.		✓			
10.	Kemampuan petugas apotek dalam menjelaskan tentang hal yang penting dalam konsumsi obat serta pilihan yang diberikan dalam hal kesehatan.			✓		
11.	Petugas apotek perhatian, pada permasalahan obat yang dihadapi pasien.		✓			
Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)						
12.	Obat yang diterima dengan keadaan baik dan benar		✓			
13.	Ruang tunggu di apotek terlihat bersih dan rapi	✓				
14.	Letak apotek mudah untuk dicari.	✓				

Lampiran 7. Dokumentasi Pengisian Kuisisioner oleh Responden



Lampiran 8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

NO	Subyek	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	Total
1	Responden 1	3	2	3	4	4	5	4	3	4	3	2	4	2	4	47
2	Responden 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
3	Responden 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	68
4	Responden 4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	57
5	Responden 5	5	4	4	2	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	54
6	Responden 6	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	67
7	Responden 7	4	4	2	3	5	4	4	3	2	2	4	3	1	5	46
8	Responden 8	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	64
9	Responden 9	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	66
10	Responden 10	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	58
11	Responden 11	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	58
12	Responden 12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
13	Responden 13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
14	Responden 14	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	68
15	Responden 15	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68
16	Responden 16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
17	Responden 17	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	39
18	Responden 18	3	2	4	4	2	4	4	2	2	3	3	2	3	3	41
19	Responden 19	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	49
20	Responden 20	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	68
21	Responden 21	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	62
22	Responden 22	5	5	5	5	1	5	1	5	5	4	1	5	5	5	57
23	Responden 23	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	56
24	Responden 24	4	5	4	3	5	3	4	3	4	4	3	3	4	5	54
25	Responden 25	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	57
26	Responden 26	2	3	1	2	1	2	4	5	4	3	3	4	4	4	42
27	Responden 27	3	1	2	4	2	3	2	3	1	1	2	2	2	2	30

28	Responden 28	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	59
29	Responden 29	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	3	36
30	Responden 30	3	2	3	2	3	3	3	2	2	4	4	4	3	4	42
R hitung		0,859	0,897	0,667	0,660	0,717	0,516	0,676	0,800	0,863	0,869	0,752	0,785	0,842	0,806	
R tabel		0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	
Keterangan		valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	Valid	valid	valid	valid	Valid	14

Uji Validitas Kepuasan Pasien

		Correlations														
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	N
P1	Pearson Correlation	1	.850**	.639**	.609**	.607**	.459*	.433*	.665**	.692**	.657**	.588**	.616**	.675**	.717**	.859**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.011	.017	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.850**	1	.566**	.513**	.622**	.342	.505**	.776**	.793**	.731**	.624**	.683**	.756**	.860**	.897**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.004	.000	.064	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.639**	.566**	1	.551**	.390*	.374*	.316	.412*	.496**	.636**	.308	.371*	.531**	.478**	.667**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.002	.033	.042	.089	.024	.005	.000	.098	.044	.003	.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.609**	.513**	.551**	1	.431*	.501**	.351	.462*	.487**	.495**	.332	.421*	.506**	.435*	.660**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.002		.017	.005	.057	.010	.006	.005	.073	.021	.004	.016	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.607**	.622**	.390*	.431*	1	.292	.691**	.420*	.449*	.579**	.683**	.413*	.375*	.642**	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.033	.017		.117	.000	.021	.013	.001	.000	.023	.041	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	.459*	.342	.374*	.501**	.292	1	.242	.290	.419*	.394*	.244	.346	.323	.373*	.516**
	Sig. (2-tailed)	.011	.064	.042	.005	.117		.197	.120	.021	.031	.194	.061	.082	.042	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

P7	Pearson Correlation	.433*	.505**	.316	.351	.691**	.242	1	.456*	.481**	.610**	.795**	.390*	.451*	.496**	.676**
	Sig. (2-tailed)	.017	.004	.089	.057	.000	.197		.011	.007	.000	.000	.033	.012	.005	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	.665**	.776**	.412*	.462*	.420*	.290	.456*	1	.809**	.597**	.540**	.757**	.808**	.594**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.024	.010	.021	.120	.011		.000	.001	.002	.000	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P9	Pearson Correlation	.692**	.793**	.496**	.487**	.449*	.419*	.481**	.809**	1	.764**	.546**	.799**	.870**	.646**	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	.006	.013	.021	.007	.000		.000	.002	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.657**	.731**	.636**	.495**	.579**	.394*	.610**	.597**	.764**	1	.662**	.679**	.806**	.685**	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.005	.001	.031	.000	.001	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P11	Pearson Correlation	.588**	.624**	.308	.332	.683**	.244	.795**	.540**	.546**	.662**	1	.574**	.596**	.549**	.752**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.098	.073	.000	.194	.000	.002	.002	.000		.001	.001	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P12	Pearson Correlation	.616**	.683**	.371*	.421*	.413*	.346	.390*	.757**	.799**	.679**	.574**	1	.755**	.669**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.044	.021	.023	.061	.033	.000	.000	.000	.001		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P13	Pearson Correlation	.675**	.756**	.531**	.506**	.375*	.323	.451*	.808**	.870**	.806**	.596**	.755**	1	.559**	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.004	.041	.082	.012	.000	.000	.000	.001	.000		.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P14	Pearson Correlation	.717**	.860**	.478**	.435*	.642**	.373*	.496**	.594**	.646**	.685**	.549**	.669**	.559**	1	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.008	.016	.000	.042	.005	.001	.000	.000	.002	.000	.001		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
n	Pearson Correlation	.859**	.897**	.667**	.660**	.717**	.516**	.676**	.800**	.863**	.869**	.752**	.785**	.842**	.806**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.943	14

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	52.33	116.782	.835	.936
P2	52.47	111.637	.874	.934
P3	52.63	116.930	.599	.943
P4	52.50	120.466	.607	.942
P5	52.60	113.766	.650	.942
P6	52.43	123.840	.448	.946
P7	52.37	120.585	.626	.941
P8	52.27	116.547	.763	.938
P9	52.23	112.116	.833	.936
P10	52.40	115.214	.844	.936
P11	52.50	116.810	.706	.939
P12	52.37	118.102	.749	.938
P13	52.33	113.747	.809	.936
P14	52.20	120.372	.779	.938

Lampiran 9. Data Rekap Karakteristik Responden

NO	Karakteristik Responden					NO	Karakteristik Responden				
	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan		Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
1	P	45	Laki-laki	SMP/MTs	Lainnya	29	FH	20	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Lainnya
2	SY	39	Perempuan	SMA/SMK/MA	Lainnya	30	B	28	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Karyawan
3	K	27	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Guru/PNS/Polri	31	A	29	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Karyawan
4	S	35	Perempuan	SMA/SMK/MA	Tidak/Belum bekerja	32	I	23	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Pelajar/Mahasiswa
5	MFF	18	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Pelajar/Mahasiswa	33	KR	31	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Karyawan
6	MH	29	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Karyawan	34	L	48	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Karyawan
7	I	38	Perempuan	SMA/SMK/MA	Karyawan	35	W	32	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Lainnya
8	AW	39	Perempuan	SMA/SMK/MA	Karyawan	36	A	42	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Lainnya
9	W	56	Laki-laki	SMP/MTs	Lainnya	37	S	58	Perempuan	SMA/SMK/MA	Karyawan
10	W	43	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Lainnya	38	A	24	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Lainnya
11	R	54	Perempuan	Perguruan Tinggi	Guru/PNS/Polri	39	M	18	Perempuan	SMP/MTs	Tidak/Belum bekerja
12	KS	44	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Karyawan	40	MP	29	Perempuan	Perguruan Tinggi	Karyawan
13	S	45	Perempuan	SMA/SMK/MA	Lainnya	41	LK	23	Perempuan	SMA/SMK/MA	Karyawan
14	S	48	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Lainnya	42	T	48	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Lainnya
15	S	50	Perempuan	SMP/MTs	Tidak/Belum bekerja	43	US	42	Perempuan	SMA/SMK/MA	Lainnya
16	E	35	Perempuan	SMA/SMK/MA	Lainnya	44	FN	38	Laki-laki	Perguruan Tinggi	Karyawan
17	A	22	Perempuan	SMA/SMK/MA	Karyawan	45	NS	35	Perempuan	SMA/SMK/MA	Karyawan
18	W	55	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Lainnya	46	S	58	Perempuan	SMP/MTs	Lainnya
19	S	38	Perempuan	SMP/MTs	Karyawan	47	A	20	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Karyawan
20	D	42	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Lainnya	48	SLS	39	Perempuan	SMP/MTs	Lainnya
21	S	65	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Lainnya	49	RDA	39	Perempuan	SMA/SMK/MA	Lainnya
22	ZA	27	Perempuan	SMA/SMK/MA	Karyawan	50	O	20	Perempuan	Perguruan Tinggi	Pelajar/Mahasiswa
23	T	34	Laki-laki	Perguruan Tinggi	Karyawan	51	S	41	Perempuan	SMA/SMK/MA	Karyawan
24	JT	38	Laki-laki	Perguruan Tinggi	Lainnya	52	EBY	20	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Pelajar/Mahasiswa
25	JM	21	Perempuan	SMA/SMK/MA	Pelajar/Mahasiswa	53	AW	21	Perempuan	SMA/SMK/MA	Karyawan
26	FN	24	Perempuan	Perguruan Tinggi	Lainnya	54	RI	49	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Karyawan
27	A	20	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Tidak/Belum bekerja	55	K	23	Perempuan	Perguruan Tinggi	Lainnya
28	R	25	Perempuan	SMA/SMK/MA	Karyawan	56	AD	28	Laki-laki	Perguruan Tinggi	Guru/PNS/Polri

57	DS	22	Perempuan	SMA/SMK/MA	Karyawan	89	L	22	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Lainnya
58	FN	31	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Karyawan	90	A	34	Perempuan	SMA/SMK/MA	Karyawan
59	T	18	Perempuan	SMA/SMK/MA	Pelajar/Mahasiswa	91	ST	26	Perempuan	Perguruan Tinggi	Guru/PNS/Polri
60	DPN	31	Perempuan	Perguruan Tinggi	Guru/PNS/Polri	92	AAL	18	Perempuan	SMA/SMK/MA	Pelajar/Mahasiswa
61	BA	27	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Lainnya	93	MYE	24	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Guru/PNS/Polri
62	AG	32	Laki-laki	Perguruan Tinggi	Guru/PNS/Polri	94	P	25	Perempuan	Perguruan Tinggi	Karyawan
63	K	60	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Lainnya	95	E	24	Perempuan	SMA/SMK/MA	Karyawan
64	SF	30	Perempuan	SMA/SMK/MA	Karyawan	96	P	22	Laki-laki	Perguruan Tinggi	Karyawan
65	UH	45	Perempuan	Perguruan Tinggi	Tidak/Belum bekerja	97	M	39	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Lainnya
66	D	21	Laki-laki	Perguruan Tinggi	Pelajar/Mahasiswa	98	DP	27	Perempuan	SMP/MTs	Karyawan
67	R	38	Perempuan	Perguruan Tinggi	Guru/PNS/Polri	99	R	38	Perempuan	SMA/SMK/MA	Lainnya
68	Y	29	Laki-laki	Perguruan Tinggi	Guru/PNS/Polri	100	K	25	Laki-laki	Perguruan Tinggi	Guru/PNS/Polri
69	S	43	Laki-laki	SMP/MTs	Lainnya						
70	MSAP	31	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Karyawan						
71	B	20	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Tenaga Kesehatan						
72	B	20	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Karyawan						
73	H	65	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Guru/PNS/Polri						
74	LN	34	Perempuan	Perguruan Tinggi	Karyawan						
75	RA	26	Perempuan	SMA/SMK/MA	Lainnya						
76	I	38	Perempuan	Perguruan Tinggi	Guru/PNS/Polri						
77	NNS	18	Perempuan	SMA/SMK/MA	Pelajar/Mahasiswa						
78	HNI	18	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Tidak/Belum bekerja						
79	DS	34	Perempuan	SMA/SMK/MA	Karyawan						
80	S	42	Laki-laki	Perguruan Tinggi	Guru/PNS/Polri						
81	OA	26	Laki-laki	Perguruan Tinggi	Tenaga Kesehatan						
82	A	34	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Karyawan						
83	D	27	Perempuan	SMA/SMK/MA	Lainnya						
84	VG	24	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Karyawan						
85	K	32	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Karyawan						
86	L	35	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Lainnya						
87	F	24	Laki-laki	Perguruan Tinggi	Karyawan						
88	R	26	Laki-laki	SMA/SMK/MA	Lainnya						

Lampiran 10. Data Rekap Hasil Penelitian

NO	Nama	Kehandalan (Reliability)					Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)							Dimensi Jaminan (Assurance)				
		1	2	Total	%	Kategori	3	4	5	6	Total	%	Kategori	7	8	Total	%	Kategori
1	P	4	4	8	80%	Puas	5	2	4	5	16	80%	Puas	5	4	9	90%	Sangat Puas
2	SY	5	5	10	100%	Sangat Puas	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas	5	5	10	100%	Sangat Puas
3	K	5	3	8	80%	Puas	3	4	4	4	15	75%	Puas	3	3	6	60%	Cukup Puas
4	S	3	3	6	60%	Cukup Puas	4	3	4	3	14	70%	Puas	3	4	7	70%	Puas
5	MFF	4	5	9	90%	Sangat Puas	5	4	4	3	16	80%	Puas	4	3	7	70%	Puas
6	MH	4	3	7	70%	Puas	4	3	4	3	14	70%	Puas	4	3	7	70%	Puas
7	I	4	4	8	80%	Puas	4	4	3	3	14	70%	Puas	3	4	7	70%	Puas
8	AW	4	4	8	80%	Puas	3	3	4	5	15	75%	Puas	5	4	9	90%	Sangat Puas
9	W	4	4	8	80%	Puas	3	4	3	4	14	70%	Puas	4	2	6	60%	Cukup Puas
10	W	4	4	8	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	8	80%	Puas
11	R	5	5	10	100%	Sangat Puas	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas	5	2	7	70%	Puas
12	KS	5	5	10	100%	Sangat Puas	4	5	5	4	18	90%	Sangat Puas	4	4	8	80%	Puas
13	S	5	5	10	100%	Sangat Puas	5	4	5	5	19	95%	Sangat Puas	5	5	10	100%	Sangat Puas
14	S	5	5	10	100%	Sangat Puas	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas	5	5	10	100%	Sangat Puas
15	S	5	5	10	100%	Sangat Puas	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas	5	5	10	100%	Sangat Puas
16	E	4	4	8	80%	Puas	3	4	4	5	16	80%	Puas	4	4	8	80%	Puas
17	A	4	4	8	80%	Puas	3	4	4	5	16	80%	Puas	4	4	8	80%	Puas
18	W	4	5	9	90%	Sangat Puas	5	4	5	4	18	90%	Sangat Puas	5	5	10	100%	Sangat Puas
19	S	4	3	7	70%	Puas	5	3	4	5	17	85%	Sangat Puas	5	4	9	90%	Sangat Puas
20	D	4	3	7	70%	Puas	3	3	4	3	13	65%	Puas	3	3	6	60%	Cukup Puas
21	S	5	4	9	90%	Sangat Puas	3	4	4	5	16	80%	Puas	3	4	7	70%	Puas
22	ZA	5	5	10	100%	Sangat Puas	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas	5	5	10	100%	Sangat Puas
23	T	4	4	8	80%	Puas	5	5	5	3	18	90%	Sangat Puas	4	5	9	90%	Sangat Puas
24	JT	5	5	10	100%	Sangat Puas	5	4	5	4	18	90%	Sangat Puas	5	4	9	90%	Sangat Puas
25	JM	4	3	7	70%	Puas	4	3	2	3	12	60%	Cukup Puas	4	2	6	60%	Cukup Puas
26	FN	4	5	9	90%	Sangat Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	5	4	9	90%	Sangat Puas
27	A	5	2	7	70%	Puas	3	4	4	4	15	75%	Puas	5	4	9	90%	Sangat Puas
28	R	4	4	8	80%	Puas	3	4	4	4	15	75%	Puas	3	4	7	70%	Puas

29	FH	3	4	7	70%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	8	80%	Puas
30	B	4	3	7	70%	Puas	4	4	5	4	17	85%	Sangat Puas	4	5	9	90%	Sangat Puas
31	A	3	4	7	70%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	5	5	10	100%	Sangat Puas
32	I	4	4	8	80%	Puas	5	4	3	4	16	80%	Puas	3	4	7	70%	Puas
33	KR	5	4	9	90%	Sangat Puas	3	4	3	4	14	70%	Puas	5	4	9	90%	Sangat Puas
34	L	4	5	9	90%	Sangat Puas	5	5	4	4	18	90%	Sangat Puas	4	4	8	80%	Puas
35	W	4	4	8	80%	Puas	5	3	4	2	14	70%	Puas	4	5	9	90%	Sangat Puas
36	A	4	5	9	90%	Sangat Puas	5	3	3	4	15	75%	Puas	4	5	9	90%	Sangat Puas
37	S	4	4	8	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	8	80%	Puas
38	A	4	4	8	80%	Puas	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas	4	4	8	80%	Puas
39	M	3	5	8	80%	Puas	4	5	4	4	17	85%	Sangat Puas	5	5	10	100%	Sangat Puas
40	MP	2	4	6	60%	Cukup Puas	4	5	5	5	19	95%	Sangat Puas	4	5	9	90%	Sangat Puas
41	LK	4	4	8	80%	Puas	4	4	5	4	17	85%	Sangat Puas	4	4	8	80%	Puas
42	T	4	3	7	70%	Puas	4	5	5	5	19	95%	Sangat Puas	5	5	10	100%	Sangat Puas
43	US	5	5	10	100%	Sangat Puas	3	3	4	4	14	70%	Puas	2	4	6	60%	Cukup Puas
44	FN	4	4	8	80%	Puas	4	4	5	5	18	90%	Sangat Puas	4	4	8	80%	Puas
45	NS	2	4	6	60%	Cukup Puas	4	5	5	4	18	90%	Sangat Puas	4	5	9	90%	Sangat Puas
46	S	2	3	5	50%	Cukup Puas	3	4	3	3	13	65%	Puas	4	4	8	80%	Puas
47	A	5	5	10	100%	Sangat Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	8	80%	Puas
48	SLS	5	5	10	100%	Sangat Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	8	80%	Puas
49	RDA	5	5	10	100%	Sangat Puas	4	4	5	5	18	90%	Sangat Puas	5	4	9	90%	Sangat Puas
50	O	5	4	9	90%	Sangat Puas	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas	5	5	10	100%	Sangat Puas
51	S	5	4	9	90%	Sangat Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	8	80%	Puas
52	EBY	5	5	10	100%	Sangat Puas	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas	5	5	10	100%	Sangat Puas
53	AW	4	4	8	80%	Puas	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas	5	5	10	100%	Sangat Puas
54	RI	5	5	10	100%	Sangat Puas	5	3	3	5	16	80%	Puas	5	5	10	100%	Sangat Puas
55	FH	3	3	6	60%	Cukup Puas	2	4	3	3	12	60%	Cukup Puas	4	4	8	80%	Puas
56	B	4	3	7	70%	Puas	4	4	3	3	14	70%	Puas	3	4	7	70%	Puas
57	A	4	4	8	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	8	80%	Puas
58	I	5	5	10	100%	Sangat Puas	4	4	5	5	18	90%	Sangat Puas	4	4	8	80%	Puas
59	KR	4	3	7	70%	Puas	2	3	4	3	12	60%	Cukup Puas	4	4	8	80%	Puas
60	L	4	5	9	90%	Sangat Puas	4	5	4	5	18	90%	Sangat Puas	3	4	7	70%	Puas

61		4	5	9	90%	Sangat Puas	4	5	4	5	18	90%	Sangat Puas	3	4	7	70%	Puas
62		3	3	6	60%	Cukup Puas	3	5	4	4	16	80%	Puas	4	3	7	70%	Puas
63		5	5	10	100%	Sangat Puas	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas	5	5	10	100%	Sangat Puas
64		5	5	10	100%	Sangat Puas	5	5	5	4	19	95%	Sangat Puas	4	4	8	80%	Puas
65		4	4	8	80%	Puas	5	5	5	4	19	95%	Sangat Puas	3	4	7	70%	Puas
66		5	4	9	90%	Sangat Puas	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas	5	5	10	100%	Sangat Puas
67		4	4	8	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	8	80%	Puas
68		4	2	6	60%	Cukup Puas	3	3	5	4	15	75%	Puas	2	2	4	40%	Kurang Puas
69		5	5	10	100%	Sangat Puas	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas	5	5	10	100%	Sangat Puas
70		4	4	8	80%	Puas	5	4	4	5	18	90%	Sangat Puas	4	5	9	90%	Sangat Puas
71		4	4	8	80%	Puas	3	4	4	3	14	70%	Puas	4	3	7	70%	Puas
72		2	5	7	70%	Puas	5	5	4	4	18	90%	Sangat Puas	5	5	10	100%	Sangat Puas
73		2	3	5	50%	Cukup Puas	1	5	2	4	12	60%	Cukup Puas	5	5	10	100%	Sangat Puas
74		5	5	10	100%	Sangat Puas	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas	5	5	10	100%	Sangat Puas
75		4	4	8	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	8	80%	Puas
76		5	4	9	90%	Sangat Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	8	80%	Puas
77		5	5	10	100%	Sangat Puas	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas	5	5	10	100%	Sangat Puas
78		5	5	10	100%	Sangat Puas	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas	5	5	10	100%	Sangat Puas
79		5	5	10	100%	Sangat Puas	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas	5	5	10	100%	Sangat Puas
80		5	5	10	100%	Sangat Puas	5	5	4	4	18	90%	Sangat Puas	5	4	9	90%	Sangat Puas
81		5	4	9	90%	Sangat Puas	3	3	3	5	14	70%	Puas	3	5	8	80%	Puas
82		5	5	10	100%	Sangat Puas	5	4	3	3	15	75%	Puas	3	4	7	70%	Puas
83		5	5	10	100%	Sangat Puas	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas	4	4	8	80%	Puas
84		4	4	8	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	8	80%	Puas
85		5	4	9	90%	Sangat Puas	4	5	4	4	17	85%	Sangat Puas	4	4	8	80%	Puas
86		3	3	6	60%	Cukup Puas	3	3	3	3	12	60%	Cukup Puas	3	3	6	60%	Cukup Puas
87		5	5	10	100%	Sangat Puas	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas	5	5	10	100%	Sangat Puas
88		2	4	6	60%	Cukup Puas	3	5	5	1	14	70%	Puas	3	4	7	70%	Puas
89		5	5	10	100%	Sangat Puas	4	4	4	3	15	75%	Puas	5	5	10	100%	Sangat Puas
90		5	5	10	100%	Sangat Puas	4	4	4	5	17	85%	Sangat Puas	4	3	7	70%	Puas
91		5	5	10	100%	Sangat Puas	4	5	4	5	18	90%	Sangat Puas	5	4	9	100%	Sangat Puas
92		5	5	10	100%	Sangat Puas	5	5	5	4	19	100%	Sangat Puas	5	4	9	90%	Sangat Puas
93		4	4	8	80%	Puas	3	4	4	3	14	70%	Puas	4	3	7	70%	Puas

94		4	5	9	90%	Sangat Puas	4	4	4	5	17	85%	Sangat Puas	5	4	9	90%	Sangat Puas
95		5	5	10	100%	Sangat Puas	4	5	4	5	18	90%	Sangat Puas	5	3	8	80%	Puas
96		5	5	10	100%	Sangat Puas	4	4	5	4	17	85%	Sangat Puas	4	4	8	80%	Puas
97		3	5	8	80%	Puas	5	4	4	3	16	80%	Puas	3	4	7	70%	Puas
98		5	4	9	90%	Sangat Puas	4	3	3	3	13	65%	Puas	3	3	6	60%	Cukup Puas
99		4	4	8	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	8	80%	Puas
100		5	5	10	100%	Sangat Puas	5	4	4	5	18	90%	Sangat Puas	4	5	9	90%	Sangat Puas

Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)						Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)					
9	10	11	Total	%	Kategori	12	13	14	Total	%	Kategori
5	5	3	13	86,67%	Sangat Puas	4	4	4	12	80%	Puas
5	5	5	15	100%	Sangat Puas	5	5	5	15	100%	Sangat Puas
2	2	3	7	46,67%	Cukup Puas	2	2	2	6	40%	Kurang Puas
4	3	3	10	66,67%	Puas	4	3	4	11	73,33	Puas
5	3	2	10	66,67%	Puas	5	5	5	15	100%	Sangat Puas
4	4	4	12	80%	Puas	5	4	4	13	86,67%	Sangat Puas
4	3	3	10	66,67%	Puas	4	4	4	12	80%	Puas
5	4	5	14	93,33%	Sangat Puas	5	4	3	12	80%	Puas
4	3	4	11	73,33	Puas	4	3	5	12	80%	Puas
4	4	4	12	80%	Puas	4	4	4	12	80%	Puas
4	4	5	13	86,67%	Sangat Puas	5	5	5	15	100%	Sangat Puas
5	2	3	10	66,67%	Puas	5	1	3	9	60%	Cukup Puas
5	5	5	15	100%	Sangat Puas	5	5	5	15	100%	Sangat Puas
5	5	5	15	100%	Sangat Puas	5	5	5	15	100%	Sangat Puas
5	5	5	15	100%	Sangat Puas	5	5	5	15	100%	Sangat Puas
5	4	4	13	86,67%	Sangat Puas	5	4	5	14	93,33%	Sangat Puas
5	4	4	13	86,67%	Sangat Puas	5	4	5	14	93,33%	Sangat Puas
4	5	5	14	93,33%	Sangat Puas	4	5	5	14	93,33%	Sangat Puas
5	5	5	15	100%	Sangat Puas	5	5	5	15	100%	Sangat Puas
4	2	3	9	60%	Cukup Puas	4	3	3	10	66,67%	Puas
3	4	5	12	80%	Puas	5	5	5	15	100%	Sangat Puas

5	5	5	15	100%	Sangat Puas	5	5	5	15	100%	Sangat Puas
4	4	5	13	86,67%	Sangat Puas	4	4	4	12	80%	Puas
5	4	4	13	86,67%	Sangat Puas	5	5	5	15	100%	Sangat Puas
4	3	2	9	60%	Cukup Puas	4	3	3	10	66,67%	Puas
3	4	4	11	73,33	Puas	4	5	5	14	93,33%	Sangat Puas
5	5	4	14	93,33%	Sangat Puas	3	4	5	12	80%	Puas
5	5	4	14	93,33%	Sangat Puas	5	5	5	15	100%	Sangat Puas
4	4	5	13	86,67%	Sangat Puas	5	4	5	14	93,33%	Sangat Puas
5	4	5	14	93,33%	Sangat Puas	5	4	4	13	86,67%	Sangat Puas
4	5	4	13	86,67%	Sangat Puas	5	5	5	15	100%	Sangat Puas
5	4	3	12	80%	Puas	5	5	5	15	100%	Sangat Puas
3	4	4	11	73,33	Puas	4	3	4	11	73,33	Puas
4	3	3	10	66,67%	Puas	4	3	3	10	66,67%	Puas
3	3	2	8	53,33%	Cukup Puas	3	3	2	8	53,33%	Cukup Puas
2	5	4	11	73,33	Puas	3	5	5	13	86,67%	Sangat Puas
4	4	4	12	80%	Puas	4	3	5	12	80%	Puas
3	3	3	9	60%	Cukup Puas	5	5	5	15	100%	Sangat Puas
4	3	5	12	80%	Puas	4	5	3	12	80%	Puas
5	5	5	15	100%	Sangat Puas	4	4	5	13	86,67%	Sangat Puas
4	5	5	14	93,33%	Sangat Puas	4	5	5	14	93,33%	Sangat Puas
5	4	5	14	93,33%	Sangat Puas	5	4	5	14	93,33%	Sangat Puas
4	5	5	14	93,33%	Sangat Puas	5	5	5	15	100%	Sangat Puas
5	4	4	13	86,67%	Sangat Puas	4	4	5	13	86,67%	Sangat Puas
4	5	5	14	93,33%	Sangat Puas	4	5	4	13	86,67%	Sangat Puas
4	4	4	12	80%	Puas	5	5	5	15	100%	Sangat Puas
5	5	4	14	93,33%	Sangat Puas	5	5	5	15	100%	Sangat Puas
5	4	3	12	80%	Puas	3	4	4	11	73,33	Puas
5	5	4	14	93,33%	Sangat Puas	4	4	5	13	86,67%	Sangat Puas
5	5	5	15	100%	Sangat Puas	5	5	5	15	100%	Sangat Puas
4	4	4	12	80%	Puas	4	4	4	12	80%	Puas
5	5	5	15	100%	Sangat Puas	5	5	5	15	100%	Sangat Puas
5	4	5	14	93,33%	Sangat Puas	5	5	5	15	100%	Sangat Puas
5	5	5	15	100%	Sangat Puas	4	4	3	11	73,33	Puas

5	4	3	12	80%	Puas	4	3	4	11	73,33	Puas
4	5	5	14	93,33%	Sangat Puas	4	4	4	12	80%	Puas
3	3	4	10	66,67%	Puas	3	3	5	11	73,33	Puas
5	5	4	14	93,33%	Sangat Puas	4	5	3	12	80%	Puas
3	3	3	9	60%	Cukup Puas	2	2	3	7	46,67%	Cukup Puas
3	4	4	11	73,33	Puas	4	4	3	11	73,33	Puas
3	4	3	10	66,67%	Puas	4	3	4	11	73,33	Puas
4	3	4	11	73,33	Puas	4	3	3	10	66,67%	Puas
4	3	4	11	73,33	Puas	4	5	5	14	93,33%	Sangat Puas
4	5	4	13	86,67%	Sangat Puas	5	4	5	14	93,33%	Sangat Puas
4	4	4	12	80%	Puas	4	4	4	12	80%	Puas
4	5	5	14	93,33%	Sangat Puas	5	5	5	15	100%	Sangat Puas
4	4	4	12	80%	Puas	4	4	4	12	80%	Puas
5	4	3	12	80%	Puas	3	2	4	9	60%	Cukup Puas
5	5	5	15	100%	Sangat Puas	5	5	5	15	100%	Sangat Puas
5	4	4	13	86,67%	Sangat Puas	5	2	4	11	73,33	Puas
4	3	3	10	66,67%	Puas	3	5	5	13	86,67%	Sangat Puas
5	5	5	15	100%	Sangat Puas	5	4	5	14	93,33%	Sangat Puas
5	3	2	10	66,67%	Puas	1	5	5	11	73,33	Puas
5	5	5	15	100%	Sangat Puas	5	4	5	14	93,33%	Sangat Puas
4	4	4	12	80%	Puas	4	3	5	12	80%	Puas
4	4	4	12	80%	Puas	4	4	4	12	80%	Puas
5	5	5	15	100%	Sangat Puas	5	5	5	15	100%	Sangat Puas
5	5	5	15	100%	Sangat Puas	5	5	5	15	100%	Sangat Puas
5	5	5	15	100%	Sangat Puas	5	5	5	15	100%	Sangat Puas
5	5	5	15	100%	Sangat Puas	4	4	4	12	80%	Puas
3	5	2	10	66,67%	Puas	5	5	5	15	100%	Sangat Puas
2	2	2	6	40%	Kurang Puas	4	3	4	11	73,33	Puas
5	4	4	13	86,67%	Sangat Puas	5	5	5	15	100%	Sangat Puas
4	4	4	12	80%	Puas	4	4	4	12	80%	Puas
4	4	4	12	80%	Puas	4	4	4	12	80%	Puas
5	3	5	13	86,67%	Sangat Puas	5	3	5	13	86,67%	Sangat Puas
5	5	5	15	100%	Sangat Puas	5	4	5	14	93,33%	Sangat Puas

5	5	5	15	100%	Sangat Puas	3	4	5	12	80%	Puas
5	5	4	14	93,33%	Sangat Puas	5	5	5	15	100%	Sangat Puas
5	4	4	13	86,67%	Sangat Puas	4	5	5	14	93,33%	Sangat Puas
5	4	5	14	93,33%	Sangat Puas	5	5	5	15	100%	Sangat Puas
5	5	5	15	100%	Sangat Puas	5	5	5	15	100%	Sangat Puas
5	4	5	14	93,33%	Sangat Puas	3	4	5	12	80%	Puas
5	5	5	15	100%	Sangat Puas	5	5	4	14	93,33%	Sangat Puas
5	4	4	13	86,67%	Sangat Puas	5	4	3	12	80%	Puas
5	4	5	14	93,33%	Sangat Puas	5	4	4	13	86,67%	Sangat Puas
3	4	4	11	73,33	Puas	4	4	4	12	80%	Puas
3	3	3	9	60%	Cukup Puas	3	3	5	11	73,33	Puas
4	4	4	12	80%	Puas	4	4	4	12	80%	Puas
5	4	4	13	86,67%	Sangat Puas	4	3	5	12	80%	Puas

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
APOTEK LESTARI PUNDONG
BANTUL JANUARI 2024**

**THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL
SERVICES AT APOTEK LESTARI PUNDONG BANTUL
JANUARY 2024**

Grifiena Amalia Nisa¹, Harti Astuti¹

¹Program Studi Diploma III Farmasi Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta

e-mail: harti_astuti_apr@yahoo.com

ABSTRAK

Permenkes RI no 73 tahun 2016 menyebutkan bahwa pelayanan kefarmasian menjadi pedoman dalam pelayanan kefarmasian di apotek. Kepuasan pasien merupakan indikator untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang ada di apotek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Lestari Pundong Bantul pada bulan Januari 2024.

Penelitian ini menggunakan metode observasional yang bersifat deskriptif. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling*, pengumpulan data dibuat dalam satu rentang waktu tertentu menggunakan 100 responden yang termasuk kriteria inklusi, kuisioner bersifat tertutup yang dilakukan satu kali tanpa ada pengulangan. Analisis data menggunakan skor dari masing-masing pertanyaan yang diperoleh kemudian dihitung persentase kepuasan pelanggan yang terdiri kategori sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas dan tidak puas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi kehandalan (*reliability*) berada dalam kategori sangat puas (84,9%), ketanggapan (*responsiveness*) berada dalam kategori sangat puas (83,55%), jaminan (*assurance*) berada dalam kategori sangat puas (83,1%), empati (*emphaty*) berada dalam kategori sangat puas (83,93%) dan bukti langsung (*tangible*) berada dalam kategori sangat puas (85,5%). Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Lestari Pundong Bantul berada dalam kategori sangat puas dengan nilai rata-rata 5 dimensi kepuasan 84,25%.

Kata kunci: *tingkat kepuasan, pelayanan kefarmasian, apotek*

ABSTRACT

Minister of Health Regulation No. 73/2016 states that pharmaceutical services are guidelines in pharmaceutical services in pharmacies. Patient satisfaction is an indicator to evaluate the quality of service in pharmacies. This study aims to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Apotek Lestari Pundong Bantul in January 2024.

This study used observational methods that are descriptive. The sampling technique is carried out by purposive sampling, data collection is made in a certain time frame using 100 respondents which include inclusion criteria, closed questionnaires that are carried out once without repetition. Data analysis using the score of each question obtained then calculated the percentage of customer satisfaction consisting of very satisfied, satisfied, moderately satisfied, less satisfied and dissatisfied categories.

The research shown that patient satisfaction about pharmaceutical services on the reliability dimension in the very satisfied category (84.9%), responsiveness in the very

satisfied category (83.55%), assurance was in the very satisfied category (83.1%), empathy in the very satisfied category (83.93%) and tangible in the very satisfied category (85.5%). Patient satisfaction with pharmaceutical services at Apotek Lestari Pundong Bantul is in the very satisfied category with an average value 5 dimensions of satisfaction 84.25%.

Keywords: satisfaction rate, pharmaceutical services, pharmacy

PENDAHULUAN

Upaya Kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan adalah apotek (Sinaga, 2022).

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. Peran Apoteker dalam pelayanan informasi obat sangatlah penting. Jika informasi obat tidak diberikan oleh orang yang berkompensi di bidang kefarmasian maka akan berdampak buruk pada pasien atau masyarakat (Mayefis dkk, 2015).

Perubahan orientasi dari pelayanan obat (*drug oriented*) menjadi pelayanan pasien (*patien oriented*) yang mengacu pada asuhan kefarmasian (*pharmaceutical care*), apoteker/asisten apoteker sebagai tenaga farmasi dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilakunya agar dapat berinteraksi langsung dengan pasien meliputi pemberian informasi, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhirnya sesuai harapan dan terdokumentasi dengan baik (Musyarofah dkk, 2021).

Indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di apotek yaitu mengukur tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan (Handayani, 2016). Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat yaitu hubungan pasien dengan apotek menjadi harmonis, terjadi pembelian ulang, mendorong terciptanya loyalitas, dan laba yang diperoleh dapat meningkat. Kepuasan pasien dapat dilihat dari lima dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) serta bukti langsung (*tangible*) (Novaryatiin, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian Wibowo (2018) terhadap 5 dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*) bahwa pegawai seringkali lupa untuk memberikan keterangan tentang makanan yang perlu dihindari selama konsumsi obat dan memberikan informasi aktivitas yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat, kurang cepat pada saat melayani pasien, dan pegawai yang kurang memberikan pelayanan secara memuaskan kepada konsumen.

Ada beberapa keluhan pelanggan yang masuk berkaitan dengan sikap petugas, harga obat, petugas yang kurang cepat dalam melayani pasien, dan kurang memberikan pelayanan secara memuaskan kepada pasien dapat menyebabkan adanya penurunan kepercayaan pasien. Berdasarkan hal-hal tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Lestari Pundong Bantul.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian observasional yang bersifat deskriptif dengan pengumpulan data secara *purposive sampling*, pengumpulan data dibuat dalam satu rentang waktu tertentu

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien Apotek Lestari yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Lestari sebanyak 4.300 orang pada bulan Oktober 2023. Teknik pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi sebanyak 100 sampel.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan yaitu kuisioner yang berisi 5 dimensi tingkat kepuasan dengan pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan variabel penelitian harus dijawab oleh responden. Bagian instrumen pengumpulan data lembar permohonan menjadi responden, surat pernyataan persetujuan penelitian, dan kuisioner penelitian.

Analisa Data

1. Data yang telah dikumpulkan, akan dibuat dalam bentuk tabulasi dan dianalisis menggunakan skala Likert (Sugiyono, 2010)

Tabel I. Penilaian Skala Likert (Sugiyono, 2010)

Penilaian	Skor
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Kurang Puas	2
Tidak Puas	1

2. Data untuk mengukur % kepuasan pelanggan untuk mengetahui jumlah presentase skor responden :

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Persentase skor

f = Skor yang diperoleh responden

n = Skor tertinggi dalam kuisioner (Jumlah skor x Jumlah responden)

Setelah diketahui persentase skor kemudian skala kepuasan responden dinilai berdasarkan tabel II (Sugiyono, 2010)

Tabel II. Penilaian skala Kepuasan Responden (Sugiyono, 2010)

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

Setelah diketahui tingkat kepuasan pasien kemudian dilakukan tambahan analisa data. Data hasil dari penelitian yang dikumpulkan kemudian dibuat analisis secara deskriptif kuantitatif sesuai dengan keadaan yang ada di lapangan dan juga hasil jawaban kuisioner, kemudian dari hasil tersebut dapat dibuat kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Tabel III. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur		
Karakteristik	Frekuensi(n)	Persentase (%)
18 – 25 tahun	32	32%
26 – 35 tahun	32	32%
36 – 45 tahun	23	23%
46 – 55 tahun	7	7%
56 – 65 tahun	6	6%
Total	100	100%

Tabel III menunjukkan bahwa dalam penelitian ini responden yang berumur antara 18-25 tahun sebanyak 32 orang, responden yang berumur antara 26-35 tahun sebanyak 32 orang, responden yang berumur 36-45 tahun sebanyak 23 orang, responden yang berumur 46-55 tahun sebanyak 7 orang, responden yang berumur 56-65 tahun sebanyak 6 orang. Responden paling banyak berumur antara 18-25 tahun dan 26-35 tahun sebanyak 32%. Pada usia tersebut merupakan usia matang dalam cara berfikir, sehingga lebih mudah paham dalam menangkap informasi mengenai obat. Pertambahan umur diikuti oleh perkembangan fisik, psikologis, dan intelektual, kematangan dalam faktor-faktor tersebut menjadikan seseorang memiliki kemampuan lebih baik dalam menilai sesuatu (Sibarani, 2019).

Tabel IV. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin		
Karakteristik	Frekuensi(n)	Persentase (%)
Laki – laki	54	54%
Perempuan	46	46%
Total	100	100%

Tabel IV menunjukkan bahwa pada penelitian ini responden laki – laki berjumlah 54 orang dan responden perempuan berjumlah 46 orang, Responden dari penelitian paling banyak adalah laki-laki. Presepsi dan reaksi terhadap gangguan sakit dipengaruhi oleh jenis kelamin, ras, pendidikan, kelas ekonomi, dan latar belakang budaya, yang memengaruhi penilaian kepuasan pasien (Widiasari dkk, 2019).

Tabel V. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir		
Karakteristik	Frekuensi(n)	Persentase (%)
Tidak tamat SD	0	0%
SD	0	0%
SMP/MTs	9	9%
SMA/SMK/MA	67	67%
Perguruan Tinggi	24	24%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel V dapat menunjukan bahwa dalam penelitian ini responden pendidikan terakhir SMP/MTs sebanyak 9 orang, responden SMA/SMK/MA sebanyak 67 orang dan responden Perguruan Tinggi sebanyak 24 orang. Sebagian besar responden dalam penelitian berlatarbelakang dengan pendidikan SMA/SMK/MA. Hal ini sejalan dengan penelitian Dianita (2017), dengan mayoritas responden pendidikan SMA/SMK/MA sebanyak 51 responden. Pendidikan merupakan faktor yang berpengaruh terhadap persepsi seseorang dalam menilai sesuatu, karena pendidikan

menunjukkan tingkat pendidikan dan intelektual seseorang. Semakin tinggi tingkat pendidikan akan cenderung memiliki keinginan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan agar hidup lebih sehat (Ruditya dkk, 2015)

Tabel VI. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan		
Karakteristik	Frekuensi(n)	Persentase (%)
Tidak/Belum Bekerja	6	6%
Karyawan	38	38%
Guru/PNS/Polri	13	13%
Pelajar/Mahasiswa	9	9%
Tenaga Kesehatan	2	2%
Lainnya	32	32%
Total	100	100%

Berdasarkan Tabel VI menunjukkan bahwa dalam penelitian ini responden dengan Tidak/Belum bekerja sebanyak 6 orang, responden dengan pekerjaan Karyawan sebanyak 38 orang, responden dengan pekerjaan Guru/PNS/Polri sebanyak 13 orang, responden Pelajar/Mahasiswa sebanyak 9 orang, responden dengan pekerjaan Tenaga Kesehatan sebanyak 2 orang, dan Pekerjaan Lainnya sebanyak 32 orang. Responden dalam penelitian ini paling banyak dengan pekerjaan sebagai Karyawan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Dewi (2015) menyatakan sebagian besar pasien apotek adalah kelompok karyawan dengan persentase sebanyak 63%. Pekerjaan dan pendidikan saling berhubungan. Pendidikan akan menentukan jenis pekerjaannya (Sulistya dkk, 2017).

B. Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Lestari Pundong Bantul

Data hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Lestari Pundong Bantul Januari 2024 meliputi 5 dimensi. Persentase skor kepuasan responden diperoleh dengan skor total tiap soal dibagi dengan jumlah maksimal skor yang diperoleh yaitu 500 dan dikali 100%. Data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien dapat dilihat sebagai berikut:

Kepuasan pasien Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Tabel VII. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada dimensi Kehandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Skor	%	Klasifikasi
1.	Kesediaan petugas apotek untuk menjawab pertanyaan dari pasien.	424	84,8%	Sangat Puas
2.	Petugas apotek memberi informasi nama dan dosis obat	425	85%	Sangat Puas
	Rata-rata	424,5	84,9%	Sangat Puas

Tabel VII menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada dimensi Kehandalan (*Reliability*) diperoleh rata-rata 84,9% yang memiliki arti sangat puas. Tingginya tingkat kepuasan dimensi kehandalan (*reliability*) mencerminkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian di apotek lestari sangat baik dan benar.. Banyaknya pasien puas akan pelayanan informasi obat mencerminkan bahwa petugas kefarmasian telah handal dalam memberikan pelayanan Kesehatan (Anggraeni, 2019)

Kepuasan Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tabel VIII. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*)

No	Pertanyaan	Skor	%	Klasifikasi
3.	Cara bertanya petugas apotek tentang kepatuhan pasien dalam mengkonsumsi obat.	413	82,6%	Sangat Puas
4.	Kesediaan petugas apotek dalam memenuhi jenis obat yang dibutuhkan oleh pasien secara fleksibel	421	84,2%	Sangat Puas
5.	Cepat tanggapnya petugas apotek terhadap pasien yang datang.	420	84%	Sangat Puas
6	Kemampuan petugas apotek dalam memberi tahu tentang prosedur dalam mengkonsumsi obat.	417	83,4%	Sangat Puas
Rata-rata		417,75	83,55%	Sangat Puas

Berdasarkan tabel VIII, menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*) diperoleh rata-rata 83,55% yang memiliki arti sangat puas. Dimensi ini dapat dikatakan bahwa pasien dapat mempercayai petugas dalam memberikan pelayanan. Kemampuan daya tanggap dengan pasien dapat ditingkatkan dengan memberikan jasa pelayanan yang cepat dan tepat terutama hal prosedur dalam mengkonsumsi obat (Sinaga,2022).

Kepuasan Jaminan (*Assurance*)

Tabel IX. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Skor	%	Klasifikasi
7.	Kemampuan petugas apotek untuk membuat pasien nyaman dan yakin dalam mengkonsumsi obat.	417	83,4%	Sangat Puas
8.	Kemampuan petugas apotek untuk menjaga privasi pasien, termasuk jenis obat yang dikonsumsi.	414	82,8%	Sangat Puas
Rata-rata		415,5	83,1%	Sangat Puas

Tabel IX menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada dimensi Jaminan (*assurance*) diperoleh rata-rata 83,1% yang memiliki arti sangat puas. Penting bagi apotek untuk memberikan jaminan yang baik kepada pasien terhadap pelayanan kefarmasian, ketidak hati-hatian petugas dapat berpengaruh fatal bagi pasien oleh karena itu petugas harus memiliki pengetahuan yang cukup tentang obat-obatan beserta informasinya (Umar, 2020).

Kepuasan Empati (*Emphaty*)

Tabel X. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Skor	%	Klasifikasi
9.	Petugas apotek bersikap ramah dan sopan saat memberikan informasi obat.	434	86,8%	Sangat Puas
10.	Kemampuan petugas apotek dalam menjelaskan tentang hal yang penting dalam konsumsi obat serta pilihan yang diberikan dalam hal kesehatan.	413	82,6%	Sangat Puas
11.	Petugas apotek perhatian, pada permasalahan obat yang dihadapi pasien.	412	82,4%	Sangat Puas
Rata-rata		419,67	83,93%	Sangat Puas

Tabel X menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada dimensi Empati (*emphaty*) diperoleh rata-rata 83,93% yang memiliki arti sangat puas. Penting bagi apotek untuk peduli dengan keluhan pasien tetapi tidak membedakan status sosial pasien, petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat, pasien merasa nyaman selama menunggu obat. Empati memiliki hubungan positif yang signifikan dengan loyalitas pasien, sehingga hubungan pasien dengan petugas apotek memiliki pengaruh besar pada kenyamanan pasien (Yunita dkk, 2022)

Kepuasan Bukti Langsung (*Tangible*).

Tabel XI. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada dimensi Bukti Langsung (*Tangible*)

No	Pertanyaan	Skor	%	Klasifikasi
12.	Obat yang diterima dengan keadaan baik dan benar	430	86%	Sangat Puas
13.	Ruang tunggu di apotek terlihat bersih dan rapi	414	82,8%	Sangat Puas
14.	Letak apotek mudah untuk dicari.	443	88,6	Sangat Puas
Rata-rata		429	85,8%	Sangat Puas

Tabel X menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada dimensi Bukti Langsung (*tangible*) diperoleh rata-rata 85,8% yang memiliki arti sangat puas. Pentingnya tata letak apotek untuk penelitian ini bahwa penyedia layanan kesehatan harus memiliki infrastruktur yang dapat dilihat langsung oleh pasien termasuk bangunan fisik, peralatan, staf dan fasilitas komunikasi (Badriya L, 2021). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016, dimana apotek harus mudah dijangkau oleh masyarakat.

Hasil rata-rata tingkat keseluruhan pasien berdasarkan lima dimensi

Tabel XII. Rata-rata keseluruhan 5 dimensi kepuasan

No	Dimensi Kepuasan	Persentase (%)	Klasifikasi
1.	Kehandalan (<i>reliability</i>)	84,9%	Sangat Puas
2.	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	83,55%	Sangat Puas
3.	Jaminan (<i>assurance</i>)	83,1%	Sangat Puas
4.	Empati (<i>emphaty</i>)	83,93%	Sangat Puas
5.	Bukti Langsung (<i>tangible</i>)	85,8%	Sangat Puas
Rata-rata		84,25%	Sangat Puas

Berdasarkan tabel XII, menunjukkan pasien di Apotek Lestari Pundong Bantul sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan lima dimensi yaitu kehandalan

(*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*) dengan nilai rata-rata 84,25%. Apotek harus mempertahankan apa yang sudah dikerjakan sehingga pasien akan selalu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, misalnya bersikap ramah, sopan, empati kepada pasien serta.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Lestari Pundong Bantul dalam dimensi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*) tergolong dalam kategori sangat puas (84,25%)

Saran

Berdasarkan pada kesimpulan diatas, maka peneliti mengajukan saran sebagai berikut:

1. Bagi Apotek Lestari Pundong Bantul.
Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan evaluasi tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek, sehingga dapat meningkatkan pelayanan.
2. Bagi Penelitian Selanjutnya
Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dengan menambahkan analisa data metode diagram kartesius atau metode yang lain untuk mengetahui prioritas pernyataan manakah yang perlu ditingkatkan..

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, R. N. 2019. Tingkat Kepuasan Pasien Swamedikasi Terhadap Pemberian Informasi Obat di Apotek Siaga Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan *KTI*. (Doctoral dissertation, Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang).
- Apriyani, D, A., Sunarti, S,. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen the Little a Coffee Shop Sidoarjo). Doctoral dissertation, Brawijaya University.
- Badriya, L. 2021. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Bareng Kota Malang. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Dianita, P. S., Latifah, E. 2017. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. *Jurnal Farmasi Sains dan Praktis*, 3(2), 19-23
- Handayani, S. 2016. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas baturetno. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42-48.
- Mayefis, D., Halim, A. Rahim, R. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Obat terhadap Kepuasan Pasien Apotek X Kota Padang (Effect of Drug Information Service Quality Patient Satisfaction City Pharmacy X Padang)', 13(2), pp. 201–204.
- Musyarofah, M., Fajarini, H., Balfas, R. F., Dence, E. 2021. Pengaruh Implementasi Pelayanan Informasi Obat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Apotek. *Jurnal Ilmiah JOPHUS: Journal Of Pharmacy UMUS*, 2(02), 1-9.
- Novaryatiin, S., Ardhany, S. D., Aliyah, S. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit: The Level of Patient Satisfaction to Pharmaceutical Service in Dr. Murjani Hospital Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), 22-26.
- Permenkes RI .2016. 'Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek'

- 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
- Sinaga.C. S., Leswana, N, F.,2022. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek X. *Journal of Pharmaceutical And Sciences* 5.1 (2022): 94-100.
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian* . Alfabeta. Bandung
- Umar, A.2020. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Obat Di Apotek X Desa Patimang Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara Tahun 2020.*Jurnal Kesehatan Luwu Raya*, 7(1),22-27
- Wibowo, A, T,. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Ary Farma Karanganyar Tahun 2017. *Skripsi*. Univesitas Muhammadiyah Surakarta.
- Widiasari, W. Handayani, H. Novieastari, E. 2019. Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*.22(1), 43-52
- Yunita, B,. Ma'aly, D, I,. Pakiding, D, S,. Utama, Y, A,. Wardani, T, S,. Santoso, A, P, A. 2022. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Beberapa Apotek Samarinda. *Media Farmasi Indonesia*, 17(1)