

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
SWAMEDIKASI DI APOTEK KASONGAN
BULAN JANUARI 2024**

Karya Tulis Ilmiah



Disusun oleh:
Amelinda Purnama Yudha
2112067047

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

**HALAMAN PENGESAHAN
KARYA TULIS ILMIAH**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
SWAMEDIKASI DI APOTEK KASONGAN
BULAN JANUARI 2024**

Disusun Oleh
Amelinda Purnama Yudha
2112067047

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

Telah diujikan di depan Penguji Karya Tulis Ilmiah
AKADEMI FARMASI INDONESIA YOGYAKARTA
Pada Tanggal : 25 April 2024

Mengetahui,

Pembimbing

apt. Octariana Sofyan, M.PH
NIDN. 0522108902

Direktur



apt. Erma Yunita, M.Sc
NIY. 026071991078

Tim Penguji

Ketua Penguji : apt. Drs. Sunardi, M.Kes

Anggota Penguji I : apt. Octariana Sofyan, M.PH

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

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis ilmiah ini saya persembahkan kepada diri saya sendiri dan semua orang yang telah kebersamaian perjuangan saya selama penyusunan, dan puji syukur alhamdulillah tanpa mengurangi rasa hormat saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Pertama saya ucapkan terimakasih kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah saya dengan baik
2. Kedua diri saya sendiri, terimakasih sudah kuat dan bertahan untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik
3. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Purwanto dan Ibu Dewi terimakasih telah memberikan doa tulus, dukungan, dan pengorbanan. Terimakasih juga untuk kedua adik saya Anin dan Dimas yang telah mengerti saya selama mengerjakan Karya Tulis Ilmiah
4. Terimakasih kepada Ibu apt. Fara Azzahra, M.Farm selaku dosen wali saya yang telah membimbing saya hingga semester akhir ini
5. Terimakasih kepada Ibu apt. Octariana Sofyan, M.PH selaku dosen pembimbing saya yang sudah sabar membimbing saya dengan baik
6. Terimakasih kepada rekan-rekan Apotek Kasongan yang telah mensupport saya saat penelitian dilakukan
7. Terimakasih kepada sahabat-sahabat saya yang selalu menjadi pendengar keluh kesah saya.

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Amelinda Purnama Yudha

NIM : 2112067047

Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan
Swamedikasi Di Apotek Kasongan Bulan Januari
2024

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

Yogyakarta, 25 April 2024
Yang menyatakan



Amelinda Purnama Yudha
NIM. 2112067047

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Swamedikasi Di Apotek Kasongan Bulan Januari 2024”. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, semangat dan doa dari berbagai pihak yang turut memberikan kontribusi dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini. Saya ucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu apt. Erma Yunita, M.Sc selaku Direktur Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta dan dosen wali yang telah memberikan dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan perkuliahan dan tugas akhir Karya Tulis Ilmiah.
2. Ibu apt. Octariana Sofyan, M.PH selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu kepada penulis untuk memberikan arahan dan membimbing dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
3. Bapak apt. Drs. Sunardi, M.Kes selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran untuk membangun dan memperbaiki Karya Tulis Ilmiah.
4. Bapak apt. Danang Yulianto, S.Si., M.Kes selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
5. Kedua orang tua penulis, Bapak Purwanto dan Ibu Dewi yang senantiasa mendoakan dan mendukung penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Semua pihak yang berkontribusi dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih memerlukan masukan dan saran yang membangun. Oleh karena itu, kami mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak agar Karya Tulis Ilmiah ini dapat terus ditingkatkan dan senantiasa dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 4 April 2024

(Amelinda Purnam)

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
INTISARI.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian.....	2
D. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
A. Kajian Teori.....	4
1. Pelayanan	4
2. Swamedikasi (<i>Self Medication</i>)	5
3. Kepuasan Pasien.....	7
4. Apotek	8
B. Kerangka Berpikir	10
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	11
A. Rancangan Penelitian	11
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	11
C. Populasi dan Sampel.....	11
D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi	12
E. Variabel Operasional	13
F. Definisi Operasional	13
G. Pengumpulan Data	14
H. Teknik Pengumpulan Data	14
I. Instrumental Penelitian.....	14
J. Analisa Data	15
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	17
A. Karakteristik Responden	17
B. Presentase Dimensi Tingkat Kepuasan	21
C. Distribusi data responden	22
BAB V KESIMPULAN.....	28
Kesimpulan.....	28
DAFTAR PUSTAKA.....	29
LAMPIRAN.....	32

DAFTAR TABEL

Tabel I. Rentang Presentase Tingkat Kepuasan Pasien.....	16
Tabel II. Karakteristik Umur dan Jenis Kelamin Responden.....	18
Tabel III. Pendidikan Terakhir Responden	19
Tabel IV. Pekerjaan Pasien	20
Tabel V. Presentase Dimensi Tingkat Kepuasan	21
Tabel VI. Distribusi Data Responden Per-pertanyaan	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berfikir.....	10
----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Apotek.....	32
Lampiran 2. Contoh Kuisisioner Sebelum Validasi.....	33
Lampiran 3. Hasil Validasi dan Reabilitas.....	36
Lampiran 4. Contoh Kuisisioner Penelitian.....	38
Lampiran 5. Contoh Hasil Pengisian Kuisisioner.....	41
Lampiran 6. Rekapitulasi Data Responden.....	44
Lampiran 7. Dokumentasi.....	45
Lampiran 8. Naskah Publikasi.....	46

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN SWAMEDIKASI DI APOTEK KASONGAN BULAN JANUARI 2024

INTISARI

Tingkat kesadaran masyarakat akan kesehatan saat ini semakin tinggi sehingga kebutuhan akan sarana kesehatan semakin meningkat. Pelayanan kefarmasian memiliki peran penting untuk meningkatkan kualitas hidup terutama dalam hal swamedikasi. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan tingkat kepuasan belum mencapai 100% yaitu sebesar 72,88% hal ini perlu dilakukan tingkat kepuasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pasien terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Kasongan Bulan Januari 2024.

Metode dalam penelitian ini menggunakan penelitian observasional yang bersifat deskriptif dengan menggunakan data prospektif dengan melihat tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan dinilai berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti langsung. Sampel yang akan digunakan sebanyak 96 responden. Analisa data menggunakan analisis kuantitatif yaitu pengumpulan data dari responden yang mengisi tingkat kepuasan terhadap pelayanan swamedikasi. Data diperoleh dari kuesioner kemudian dihitung skor rata-rata presentase kepuasan pasien.

Hasil penelitian presentase kepuasan pasien menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan swamedikasi pada dimensi keandalan sebesar 80,21%, ketanggapan 81,07%, jaminan 80,55%, empati 80,46%, dan bukti langsung 79,43%. Rata-rata kepuasan pasien menunjukkan hasil sangat puas dengan presentase 80,34%.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Apotek

LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH SERVICE SELF-MEDICATION AT KASONGAN PHARMACY ON JANUARY 2024

ABSTRACT

The level of public awareness of health is currently getting higher so the need for health facilities is increasing. Services pharmaceutical services have an important to play in improving the quality of life, especially in terms of self-medication. The results of previous research show that the level of satisfaction has not reached 100%, which is 72.88%, so necessary to increase the level of satisfaction. This study to determine the level of patient level satisfaction with self-medication services at Kasongan Pharmacy on January 2024.

The method in this study uses descriptive observational research using prospective data by the level of patient satisfaction. The level of satisfaction based on five dimensions of service is reliability, responsiveness, assurance, empathy, and direct evidence. The sample used 96 respondents. Data analysis uses quantitative analysis, namely data collection from respondents who fill the level of satisfaction with self-medication services. Data from the questionnaire then calculated the average score of patient satisfaction percentage.

The results of the patient satisfaction percentage study showed that patients very satisfied with self-medication services in the dimensions of reliability of 80.21%, responsiveness 81.07%, assurance 80.55%, empathy 80.46%, and direct evidence 79.43%. The average patient satisfaction very satisfied results with apercentage 80.34%.

Keywords: Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Pharmacy

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tingkat kesadaran masyarakat akan kesehatan saat ini semakin tinggi sehingga kebutuhan akan sarana kesehatan semakin meningkat. Hal ini menuntut penyedia jasa kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memberikan kepuasan bagi konsumen akan pelayanan kesehatan. Salah satu penyedia pelayanan kesehatan adalah apotek. Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian kepada masyarakat (Musa dkk., 2013). Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan langsung yang memiliki peran penting dan tanggung jawab dalam mewujudkan kesehatan konsumen untuk meningkatkan kualitas hidup konsumen yang berkaitan dengan sediaan farmasi (Kemenkes RI, 2016).

Pelayanan kefarmasian saat ini telah bergeser dari pelayanan obat (*drug oriented*) menjadi pelayanan pasien (*patient oriented*) dengan mengacu kepada pelayanan kefarmasian yang berorientasi kepada pasien (*pharmaceutical care*) yang bertujuan untuk meningkatkan mutu dan kualitas hidup dari pasien. Mutu pelayanan kesehatan dititik beratkan pada kebutuhan dan tuntutan pengguna jasa yang berkaitan dengan kepuasan pasien sebagai konsumen (Diarti dkk., 2014). Mutu dari suatu pelayanan kesehatan erat kaitannya dengan kepuasan pengguna jasa kesehatan pasien.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen setelah

membandingkan antara kinerja dan hasil yang dirasakan dari suatu pelayanan. Indikator yang dapat digunakan untuk mengetahui mutu. Pelayanan kesehatan adalah dengan melakukan pengukuran kepuasan konsumen jasa pelayanan kesehatan (Moore, 2013).

Dari beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien belum mencapai 100% antara lain hasil penelitian Wibowo (2018) menunjukkan bahwa masyarakat yang membeli obat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Apotek Ary Farma Karanganyar sebesar 72,88% dari jumlah partisipan sebanyak 100 orang pasien. Selanjutnya, hasil penelitian Destiyani (2021) menunjukkan bahwa masyarakat yang membeli obat terhadap pelayanan Apotek Kinan Farma sebesar 87% dari jumlah responden sebanyak 47 orang. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Kasongan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan swamedikasi yang merupakan indikator mutu pelayanan yang berkualitas.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Kasongan Bulan Januari tahun 2024?

C. Tujuan Penelitian

Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Kasongan Bulan Januari tahun 2024

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat meningkatkan ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan swamedikasi.

2. Bagi Institusi

Penelitian ini dapat menambah informasi dan pustaka bagi mahasiswa Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta Program Studi Farmasi terutama yang berkaitan dengan kepuasan pelayanan swamedikasi.

3. Bagi Apotek

Penelitian ini dapat digunakan sebagai evaluasi di Apotek Kasongan terhadap pelayanan swamedikasi terhadap pasien

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pelayanan

a. Definisi Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan kefarmasian merupakan sebuah pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang terkait dengan sediaan farmasi dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Dengan adanya standar pelayanan kefarmasian menjadi tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Standar pelayanan kefarmasian di apotek meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinik hal ini meliputi perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pengendalian, pencatatan dan pelaporan (Permenkes RI, 2016). Pelayanan kefarmasian di setiap apotek perlu adanya ruang konseling untuk memudahkan konsultasi antara apoteker dan pasien agar mudah memberikan informasi dengan baik (Prabandari, 2018).

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kefarmasian telah mengalami pergeseran orientasi pelayanan kefarmasian dari pengelolaan obat sebagai komoditi kepada pelayanan yang komprehensif (*pharmaceutical care*) tidak dalam pengertian sebagai pengelola obat namun dalam pengertian yang lebih luas

mencakup pelaksanaan pemberian informasi untuk mendukung penggunaan obat yang rasional, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhir, serta kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (Tuwongena dkk., 2019). *Pharmaceutical care* atau asuhan kefarmasian merupakan pola pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada pasien dan mencakup pelaksanaan pemberian konseling, informasi obat, edukasi untuk mendukung penggunaan obat yang rasional, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhir, serta kemungkinan kesalahan pengobatan (Dominica dkk., 2016).

b. Pelayanan Resep dan Tanpa Resep

1) Pelayanan Resep

Pelayanan resep merupakan suatu tindakan dalam melayani pasien yang membawa permintaan tertulis dari seorang dokter, baik dokter umum, dokter gigi, dokter hewan maupun dokter spesialis kepada apoteker untuk menyediakan dan menyerahkan obat kepada pasien.

2) Pelayanan Non Resep

Pelayanan tanpa resep merupakan pelayanan terhadap pasien yang dilakukan dengan cara swamedikasi atau lebih dikenal dengan pengobatan sendiri tanpa meminta bantuan dari tenaga kesehatan seperti dokter (Dianita dan Latifah, 2017).

2. Swamedikasi (*Self Medication*)

Swamedikasi merupakan pengobatan secara mandiri untuk mengatasi

keluhan dengan menggunakan obat yang dapat dibeli tanpa resep dokter di apotek atau toko obat. Peran tenaga kefarmasian dalam swamedikasi sangat penting untuk memberikan informasi secara jelas tentang obat yang akan dikonsumsi atau dibeli oleh pasien dengan menggali informasi pasien secara tepat (Muharni dkk., 2022). Dasar hukum swamedikasi diatur pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor : 919/MENKES/PER/X/1993, secara sederhana swamedikasi merupakan suatu upaya untuk mengobati gejala penyakit atau penyakit tanpa konsultasi dengan dokter atau Obat Tanpa Resep (OTR).

1) Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam swamedikasi Dalam melakukan swamedikasi berapa kriteria OTR yang berdasarkan PMK No.919/MENKES/PER/X/1993 sebagai berikut:

- a) Tidak dikontraindikasikan untuk penggunaan pada wanita hamil, anak dibawah umur 2 tahun dan usia diatas 65 tahun.
- b) Swamedikasi dengan obat tidak memberikan risiko pada kelanjutan penyakit.
- c) Penggunaannya tidak memerlukan cara dan atau alat khusus dilakukan oleh tenaga kesehatan.
- d) Penggunaannya diperlukan untuk penyakit yang prevalensinya tinggi.
- e) Obat dimaksudkan memiliki rasio khasiat keamanan yang dapat dipertanggungjawabkan untuk swamedikasi.

3. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan penilaian baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang telah diterima pasien. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. Tingkat kepuasan pasien penting serta berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Akhmad dkk., 2019).

Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa bahwa dirinya telah memahami dengan mudah apa yang telah disampaikan oleh farmasis. Pelanggan yang puas akan berbagi kepuasan kepada teman, kerabat, dan masyarakat lain sehingga apotek tersebut akan menjadi rekomendasi bagi perusahaan yang bersangkutan. Aspek pokok yang menentukan kepuasan masyarakat atau pelanggan di apotek yaitu cara penyampaian swamedikasi yang tepat dan dapat diterima dengan baik oleh pasien, pasien akan merasa senang dan puas jika memperoleh pelayanan yang ramah, mudah dimengerti, dan sesuai dengan harapannya (Lestari, 2016). Tingkat kepuasan pasien dapat dinilai dari lima penilaian terhadap kepuasan pelayanan, yaitu (Effendi dan Junita, 2020) :

1. Keandalan (*reliability*) merupakan suatu kemampuan untuk memberikan jasa dengan andal dan akurat, contohnya pemberian swamedikasi oleh petugas apotek.
2. Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan suatu kemampuan untuk

membantu menyediakan jasa yang dibutuhkan pasien, contohnya kejelasan informasi obat, kecepatan dan ketepatan saat melayani pasien.

3. Jaminan (*assurance*) merupakan suatu kemampuan TTK untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan, contohnya jaminan keamanan dan keselamatan pada obat yang diberikan kepada pasien.
4. Empati (*empathy*) merupakan suatu kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pasien, contohnya keramahan TTK dalam melayani pasien.
5. Bukti langsung (*tangible*) berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan material yang dipasang, contohnya kebersihan meja saat pelayanan swamedikasi, kebersihan ac atau kipas angin, dan kecukupan tempat duduk di ruang tunggu apotek.

4. Apotek

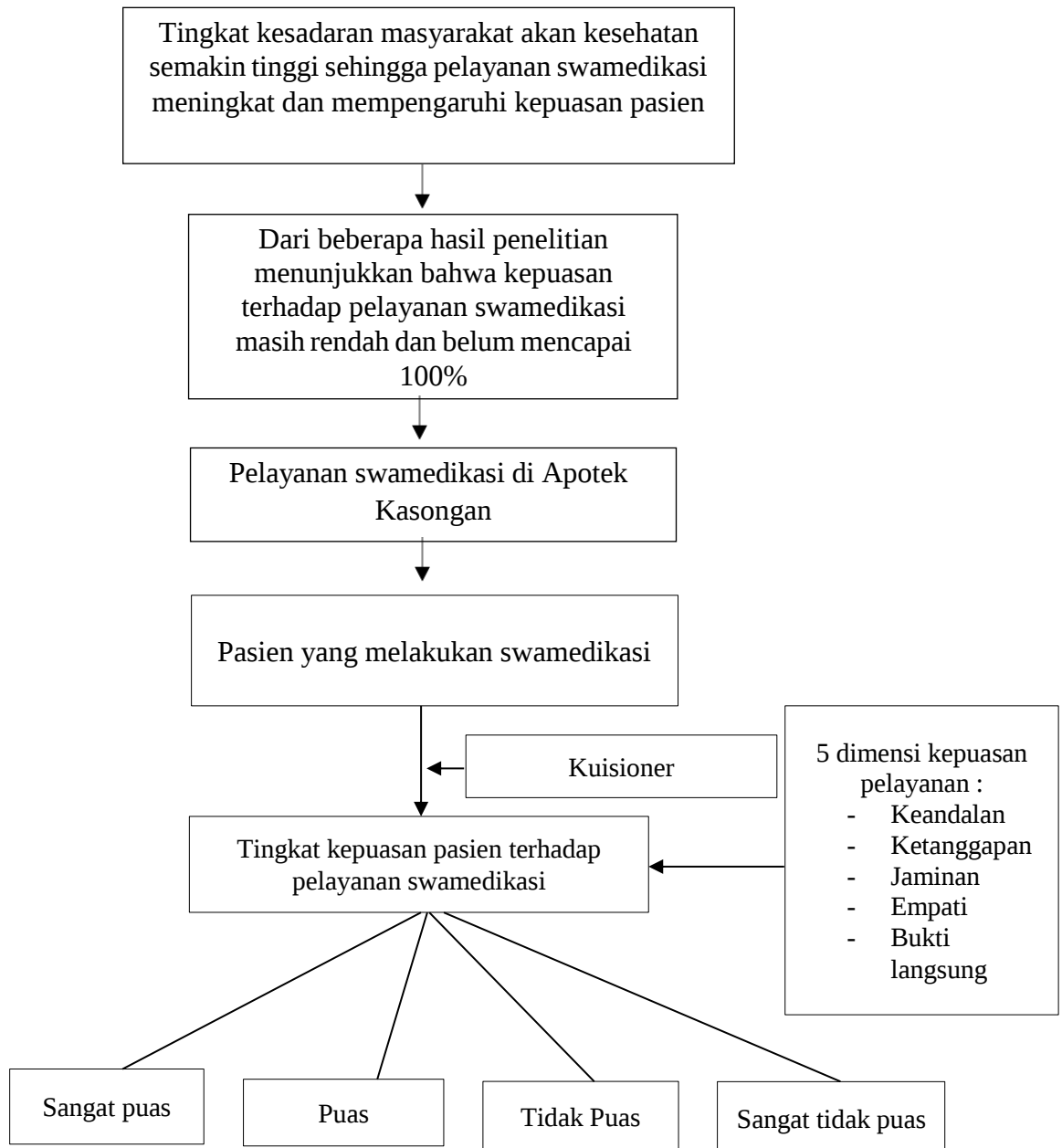
Apotek adalah salah satu pelayanan kesehatan yang menyediakan sediaan farmasi dengan tujuan mempermudah masyarakat dalam memperoleh obat-obatan supaya meningkatkan pelayanan kefarmasian dan derajat kesehatan yang optimal bagi pasien (Dianita dan Latifah, 2017). Apotek sebagai sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker. Apotek wajib mengirimkan laporan pelayanan kefarmasian secara berkala kepada dinas kesehatan kabupaten/kota, dinas provinsi, dan kementerian kesehatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Permenkes, 2016).

Apotek memiliki standar mutu pelayanan kefarmasian meliputi

manajemen sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis pakai, dan pelayanan farmasi klinik yang meliputi perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pengendalian, pencatatan, dan pelaporan (Permenkes RI, 2016). Pelayanan yang bermutu dapat mengurangi risiko *medication error*, serta dapat memberikan pandangan yang baik terhadap apotek. Selain kepuasan konsumen, pelayanan yang bermutu juga harus sesuai dengan kode etik profesi (Diarti dkk., 2014).

Penelitian ini dilakukan di Apotek Kasongan yang beralamat di Jalan Raya Kasongan No 223, Kabupaten Bantul, Yogyakarta. Berdasarkan database jumlah kunjungan di Apotek Kasongan pada bulan September 2023 sebanyak 2100 pasien dan pelayanan yang berada di apotek tersebut meliputi pelayanan resep dokter dan pelayanan swamedikasi. Apotek Kasongan paling sering melayani pasien yang datang dengan keluhan atau swamedikasi. Di apotek tersebut tidak memiliki dokter praktek.

B. Kerangka Berpikir



Gambar 1. Kerangka Berfikir

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian observasional yang bersifat deskriptif dengan menggunakan data prospektif mengenai tingkat kepuasan pelayanan swamedikasi di Apotek Kasongan.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan di Apotek Kasongan yang beralamat di Jalan Raya Kasongan No. 223, Kelurahan Bangunjiwo, Kecamatan Kasihan, Bantul, Yogyakarta. Waktu penelitian yang akan dilakukan pada Bulan Januari 2024.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini pasien yang membeli obat di Apotek Kasongan pada Bulan Januari 2024 dengan rata-rata kunjungan pada bulan sebelumnya sebanyak 2.036 pasien per bulan.

2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini pasien yang melakukan swamedikasi serta yang memenuhi kriteria inklusi. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Banyaknya sampel dapat dihitung dengan rumus slovin sebagai berikut: (Sugiyono, 2019).

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

Keterangan :

N = besar populasi

n = besar sampel

e = tingkat kesalahan sebesar 10%

$$n = \frac{2036}{1 + 2036 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{2036}{1 + 2036 \cdot 0,01}$$

$$n = \frac{2036}{1 + 20,36}$$

$$n = \frac{2036}{21,36}$$

$$n = 95,31$$

$$n = 96$$

D. Kriteria Inklusi dan Ekslusi

Responden dalam penelitian ini yaitu pasien Apotek Kasongan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian dan telah memenuhi kriteria inklusi- ekslusi yang telah ditentukan.

1. Inklusi

- a. Pasien berusia >18 tahun
- b. Pasien yang dapat berkomunikasi dengan baik

2. Ekslusi

- a. Karyawan Apotek Kasongan

- b. Pasien yang tidak melakukan swamedikasi untuk dirinya sendiri

E. Variabel Operasional

1. Variabel Bebas

Variabel bebas pada penelitian ini adalah pelayanan swamedikasi di Apotek Kasongan.

2. Variabel Terikat

Variabel terikat pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien yang meliputi keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangible*).

F. Definisi Operasional

1. Tingkat kepuasan merupakan suatu penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien.
2. Pelayanan swamedikasi merupakan cara pengobatan yang dilakukan secara mandiri tanpa menggunakan resep dari dokter yang dapat dilakukan di Apotek Kasongan.
3. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan memberikan jasa dengan andal dan akurat.
4. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan untuk memberikan *feedback* informasi secara tepat.
5. Jaminan (*assurance*) adalah kemampuan untuk memberikan

keyakinan dan kepercayaan kepada pasien.

6. Empati (*empathy*) adalah kepedulian yang diberikan kepada pasien.
7. Bukti langsung (*tangible*) berupa penamilan fasilitas fisik, peralatan, dan material yang dipasang.

G. Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian ini meliputi nama, umur, jenis kelamin, alamat, pekerjaan, pendidikan terakhir serta hasil kuisioner mengenai tingkat kepuasan yang meliputi dimensi kualitas pelayanan meliputi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti langsung pada masing-masing pertanyaan setelah mendapatkan pelayanan swamedikasi di Apotek Kasongan pada Bulan Januari 2024.

H. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode kuisioner untuk mengumpulkan data, pasien yang melakukan swamedikasi dan bersedia menjadi responden dengan memberikan pertanyaan yang diajukan sesuai dengan tingkat kepuasan tentang pelayanan swamedikasi.

I. Instrumental Penelitian

Pada penelitian ini, instrumen yang digunakan yaitu kuisioner tertutup yang berasal dari Astuti (2022). Kuisioner berisi tentang kepuasan pelayanan meliputi lima dimensi antara lain keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti langsung. Keandalan terdiri dari 4 pertanyaan, ketanggapan terdiri dari 4 pertanyaan, jaminan terdiri dari 3 pertanyaan, empati terdiri dari 3 pertanyaan dan bukti langsung terdiri dari 4 pertanyaan dengan total pertanyaan sebanyak

18 pertanyaan. Kuisisioner yang digunakan dilakukan uji validitas dan reabilitas dengan 50 responden. Dalam penelitian ini, kuisisioner ditujukan kepada pasien yang datang ke apotek melakukan swamedikasi untuk dirinya sendiri.

Kuisisioner dilakukan uji validasi dan reabilitas pada 50 responden dan diperoleh 15 pertanyaan kuisisioner yang valid dan reliabel terdiri keandalan sebanyak 4 pertanyaan, daya tangap sebanyak 3 pertanyaan, jaminan sebanyak 3 pertanyaan, empati sebanyak 2 pertanyaan, dan bukti langsung sebanyak 3 pertanyaan. Uji validitas dikatakan hasil pertanyaan tersebut valid nilai r hitung $> r$ tabel (r tabel, $df = n - 2 = 0,284$) dan mendapatkan hasil reliabel dengan nilai *Alpha Crobach* $> 0,60$ (nilai *Alpha Crobach* = 0.803) (Arikunto, 2013).

J. Analisa Data

Analisa data yang dilakukan berdasarkan pada hasil kuisisioner yang telah dikumpulkan dengan memberikan skor dari jawaban pada setiap pertanyaan soal yang telah dijawab oleh responden. Kemudian setelah semua responden mengisi kuisisioner dilakukan analisa nilai skor total pada kuisisioner dalam bentuk tabel. Analisis data menggunakan analisis kuantitatif yaitu pengumpulan data dari responden yang bersedia mengisi kuisisioner tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan swamedikasi. Berdasarkan MENPAN No : KEP/25/M.PAN/2004, indeks menghitung nilai kepuasan pasien dengan memberikan skor pada tiap jawaban kuisisioner. Untuk jawaban Tidak baik diberi skor 1, Kurang baik diberi skor 2, Baik diberi skor 3, Sangat baik diberi skor 4. Setelah meendapatskor total mencari nilai pelayann yang diharapkan menggunakan persamaan berikut (Raising dan Erikania, 2019) :

$$\% \text{ Kepuasan pelanggan} = \frac{\Sigma \text{ skor perolehan}}{\Sigma \text{ skor maksimum}} \times 100\%$$

Hasil presentae kemudian dilihat dengan rentang presentase tingkat kepuasan pasien pada Tabel I (Widiyanto dkk., 2023):

Tabel I. Rentang Presentase Tingkat Kepuasan Pasien

Keterangan Skala Likert Tingkat Kepuasan	Nilai Kriteria Tingkat Kepuasan
Sangat Tidak Puas	0-25%
Tidak Puas	26-50%
Puas	51-75%
Sangat Puas	76-100%

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini dikumpulkan melalui metode observasional dengan mengisi kuisioner yang ditujukan kepada pasien yang melakukan swamedikasi di Apotek Kasongan. Total pertanyaan dalam kuisioner sebanyak 15 pertanyaan mengenai kepuasan pasien. Responden dalam penelitian ini sebanyak 96 pasien yang melakukan swamedikasi dan membeli obat di Apotek Kasongan serta memenuhi kriteria inklusi.

A. Karakteristik Responden

Sampel dalam penelitian ini merupakan pasien yang membeli obat dan melakukan swamedikasi di Apotek Kasongan. Karakteristik pasien dalam penelitian ini meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

1. Berdasarkan Umur dan Jenis Kelamin

Karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan umur menurut Depkes RI (2009) dikelompokkan menjadi 8 yaitu balita, anak-anak, remaja awal, remaja akhir, dewasa awal, dewasa akhir, lansia awal, lansia akhir, dan manula. Penelitian ini diambil 5 kelompok yaitu remaja akhir, dewasa awal, dewasa akhir, lansia awal, dan lansia akhir yang melakukan swamedikasi dan membeli obat serta mengisi kuisioner hingga selesai di Apotek Kasongan.

Karakteristik berdasarkan jenis kelamin di Apotek Kasongan saat melakukan swamedikasi dan membeli obat dapat dikelompokkan menjadi 2 yaitu laki-laki dan perempuan. Kedua data tersebut dapat

dilihat pada tabel II.

Tabel II. Karakteristik Umur dan Jenis Kelamin Responden

Kategori	Jumlah	Presentase (%)
Usia		
18-25 tahun	28	29,17%
26-35 tahun	20	20,83%
36-45 tahun	26	27,08%
45-55 tahun	17	17,74%
56-65 tahun	5	5,21%
Total	96	100%
Jenis kelamin		
Laki-laki	38	39,58%
Perempuan	58	60,42%
Total	96	100%

Berdasarkan tabel II diketahui bahwa paling banyak pada usia 18-25 tahun dan usia 36-45 tahun. Pada usia 18-25 tahun dan usia 36-45 tahun merupakan usia yang matang dalam cara berfikir, sehingga lebih mudah paham dalam menangkap komunikasi dan informasi mengenai obat. Semakin bertambahnya usia, maka semakin bertambah pengalaman yang dialami sehingga akan mempengaruhi cara pandang dan sikap berinteraksi. Cara pandang pasien terhadap pelayanan juga akan berbeda. Seseorang yang berusia cukup, cenderung lebih rasional sehingga pengobatan yang dilakukan lebih efektif. Hal ini sesuai dengan pendapat Farkhan (2017) bahwa semakin cukup usia, tingkat kemampuan dan kematangan seseorang akan lebih baik dalam berpikir dan menerima informasi.

Berdasarkan jenis kelamin, diketahui bahwa jenis kelamin perempuan memperoleh data terbanyak yaitu 58 responden dengan presentase 60,42%. Sedangkan, jenis kelamin laki-laki sebanyak 38 responden dengan

presentase 39,58%. Hal ini disebabkan karena responden perempuan lebih banyak yang bersedia mengisi kuesioner dibandingkan dengan responden laki-laki. Berdasarkan pendapat Calamusa dkk. (2012), perempuan memiliki pengetahuan yang lebih luas tentang obat-obatan karena perempuan memilih melakukan konsultasi kepada tenaga kefarmasian sebelum membeli obat dan lebih hati-hati dalam melakukan pengobatan. Pada umumnya, jenis kelamin bukan suatu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Hal ini juga sejalan dengan pendapat Anggraeni (2019) bahwa pengetahuan perempuan mengenai obat lebih tinggi dibanding laki-laki karena perempuan lebih berhati-hati dalam pengobatan dan lebih memilih untuk berkonsultasi terlebih dahulu kepada tenaga kesehatan terkait dengan obat yang digunakan.

2. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan seseorang tentu bervariasi sehingga pola pikir yang berbeda mempengaruhi perilaku dalam pengambilan keputusan saat membeli obat. Data tersebut dapat dilihat pada tabel III.

Tabel III. Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Prosentase
SD	1	1,04%
SMP	1	1,04%
SMA/SMK	32	33,34%
Perguruan tinggi/akademi	62	64,58%
Total	96	100%

Berdasarkan tabel III, dapat diketahui bahwa pendidikan tinggi/akademi dan SMA/SMK memiliki jumlah dan presentase tinggi yaitu perguruan tinggi/akademi sejumlah 62 responden dengan

presentase 64,58% dan SMA/SMK sejumlah 32 responden dengan presentase 33,34%. Pendidikan memiliki hubungan yang erat dengan pengetahuan karena semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin luas pengetahuannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Arisa (2022) yaitu pendidikan akan mempengaruhi peningkatan pengetahuan seseorang karena semakin tingginya pendidikan orang tersebut. Semakin tinggi pendidikan, semakin tinggi juga kemauan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan supaya hidup menjadi lebih sehat (Ruditya dan Chalidyanti, 2015).

3. Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik pasien berdasarkan pekerjaan yang berkunjung melakukan swamedikasi serta membeli obat di Apotek Kasongan. Pekerjaan seringkali mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan saat membeli produk obat. Data tersebut dapat dilihat pada tabel 1V.

Tabel IV. Pekerjaan Pasien

Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
Pelajar/mahasiswa	22	22,92%
PNS	19	19,79%
Polri/TNI	16	16,67%
Wiraswasta	9	9,37%
Karyawan	10	10,42%
Buruh	6	6,25%
Ibu rumah tangga	12	12,5%
Wirausaha	2	2,08%
Total	96	100%

Berdasarkan tabel IV, diketahui bahwa dari 96 responden yang mengisi kuesioner, pekerjaan yang paling banyak yaitu

pelajar/mahasiswa.dengan jumlah 22 responden dengan prosentase 22,92%. Kemudian PNS sebanyak 19 responden dengan prosentase 19,79%. Responden paling banyak yaitu pelajar/mahasiswa hal itu sejalan dengan penelitian Diana (2022) dimana responden dengan pekerjaan pelajar/mahasiswa lebih sering melakukan swamedikasi dan tidak suka pergi ke dokter. Mahasiswa lebih terbiasa untuk mengisi kuesioner sehingga hasil yang diperoleh didominasi oleh mahasiswa (Diana dkk., 2022).

B. Presentase Dimensi Tingkat Kepuasan

Presentase dimensi tingkat kepuasan swamedikasi memiliki 5 dimensi yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan(*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangible*) dan diketahui jumlah skor perdimensi , presentase, dan kategori dapat dilihat pada tabel V.

Tabel V. Presentase Dimensi Tingkat Kepuasan

Dimensi	Jumlah skor	Presentase (%)	Kategori
Keandalan (<i>Reliability</i>)	1.232	80,21%	Sangat puas
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	934	81,07%	Sangat puas
Jaminan (<i>Assurance</i>)	928	80,55%	Sangat puas
Empati (<i>Empathy</i>)	618	80,46%	Sangat puas
Bukti langsung (<i>Tangible</i>)	915	79,43%	Sangat puas
Rata-rata	925,4	80,34%	Sangat puas

Berdasarkan tabel V tingkat kepuasan menunjukkan pada dimensi ketanggapan memiliki presentase paling tinggi yaitu sebesar 81,07% dengan kategori sangat puas hal ini berkaitan pernyataan petugas dapat melayani dengan baik yaitu mendengarkan keluhan kesah pasien dan

memberikan solusi dengan ramah atas keluhan tersebut, terjadi komunikasi yang baik antara petugas dengan pasien yaitu komunikasi yang terjadi dua arah antara petugas dengan pasien, dan pasien mendapatkan informasi tentang obat yang meliputi nama obat, cara pakai, khasiat, dosis, efek samping, dan cara penyimpanannya setelah pasien memutuskan membeli obat dapat mengetahui informasi obat. Hal ini sejalan dengan penelitian Setyono (2021) bahwa pelayanan kesehatan dinilai baik apabila petugas memberikan pelayanan dengan ramah, tanggap, dan sabar saat memberikan informasi kepada pasien. Pada tabel V diketahui bahwa pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan swamedikasi yang diberikan oleh karyawan Apotek Kasongan dengan presentase rata-rata 80,34% dan kategori sangat puas. Pelayanan swamedikasi sangat penting bagi pasien, serta menjadi evaluasi pelayanan serta sarana prasarana sehingga kepuasan pasien dapat terus terjaga. Hal ini sejalan dengan penelitian Wahyuni (2020) bahwa dengan memberikan pemilihan pengobatan yang tepat serta edukasi kepada pasien dapat meningkatkan kualitas pelayanan swamedikasi dan tercapainya terapi yang tepat bagi pasien.

C. Distribusi data responden

Distribusi data responden meliputi 5 dimensi kepuasan meliputi keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangible*). Data tersebut dapat dilihat pada tabel VI.

Tabel VI. Distribusi Data Responden Per-pertanyaan

Dimensi	Jumlah skor	Presentase (%)	Kategori
Keandalan (<i>Reliability</i>)			
1. Apakah obat yang tersedia lengkap?	295	76,82%	Sangat puas
2. Apakah obat dijual dengan harga wajar?	310	80,72%	Sangat puas
3. Apakah petugas melayani dengan ramah?	314	81,77%	Sangat puas
4. Apakah petugas selalu membantu?	313	81,51%	Sangat puas
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)			
5. Apakah petugas dapat melayni dengan cepat?	311	80,98%	Sangat puas
6. Apakah terjadi komunikasi yang baik antara petugas dan pasien?	314	81,77%	Sangat puas
7. Apakah pasien mendapatkan informasi tentang obat meliputi nama obat, cara pakai, khasiat, dosis, efek samping, dan cara penyimpanan?	309	80,46%	Sangat puas
Jaminan (<i>Assurance</i>)			
8. Apakah petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam melayani pasien?	306	79,68%	Sangat puas
9. Apakah obat terjamin kualitasnya ?	312	81,25%	Sangat puas
10. Apakah obat yang diberikan sesuai yang dibutuhkan pasien?	310	80,72%	Sangat puas
Empati (<i>Empathy</i>)			
11. Apakah petugas memberikan pelayanan kepada seluruh pasien tanpa membedakan status sosial?	318	82,81%	Sangat puas
12. Apakah pasien merasa nyaman saat menunggu obat?	300	78,12%	Sangat puas
Bukti langsung (<i>Tangible</i>)			
13. Apakah apotek terlihat bersih dan rapi?	301	78,38%	Sangat puas
14. Bagaimana kelengkapan, kesiapan, dan alat-alat yang dipakai?	297	77,34%	Sangat puas
15. Apakah petugas berpenampilan bersih dan rapi?	317	82,55%	Sangat puas

Rata-rata dimensi pelayanan swamedikasi berdasarkan kepuasan

pasien yang melakukan swamedikasi dan membeli obat di Apotek

Kasongan terbagi menjadi 5 dimensi yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*)

Pada dimensi keandalan presentase pertanyaan paling tinggi pada nomor 3 sebesar 81,77% dengan kategori sangat puas yang mengenai sikap ramah petugas saat melayani pasien dengan memuaskan yang melakukan swamedikasi di Apotek Kasongan. Petugas menerapkan 5S (senyum, sapa, salam sopan dan santun) tanpa membedakan karakter pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Putra dkk (2020) yang menjelaskan keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan andal dan memuaskan kepada pasien yang melakukan swamedikasi. Pada dimensi ini komunikasi antara petugas dan pasien sangat penting, petugas memberikan *feedback* dengan ramah karena dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Hal ini sejalan juga dengan penelitian Rismayanti (2019) bahwa komunikasi dan penyampaian yang baik adalah salah satu faktor penentu kualitas pelayanan, sehingga dapat menjadi penentu kepuasan pasien. Petugas harus dapat menjalin hubungan yang baik dengan pasien serta dapat memberikan penanganan dan penyelesaian dengan cepat terhadap keluhan pasien (Nikmatuzaroh dkk., 2019).

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Pada dimensi ketanggapan presentase paling tinggi pada pertanyaan nomor 6 sebesar 81,77% dengan kategori sangat puas mengenai komunikasi yang baik antara petugas dengan pasien, dalam

hal ini petugas Apotek Kasongan di haruskan mempunyai *skill public speaking* yang baik agar saat

penggalan informasi mengenai keluhan dan informasi obat dapat diterima pasien dengan baik dan tanggap. Hal ini sejalan dengan Khoirunisa dan Adiningsih (2023) bahwa petugas mampu berkomunikasi dengan baik yangartinya memiliki kecakapan dalam menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap pasien sehingga yakin terhadap obat yang dibeli. Pada dimensi ini juga dibutuhkan kecepatan saat pengambilan obat agar pasien tidak menunggu terlalu lama, Sutia (2023) apabila petugas memberikan pelayanan dengan cepat maka pasien tidak terlalu lama menunggu karena akan menyebabkan kebosanan (Sutia, 2023).

3. Jaminan (*Assurance*)

Pada dimensi jaminan presentase paling tinggi pada pertanyaan nomor 9 sebesar 81,25% dengan kategori sangat puas mengenai jaminan kualitas obat. Dimensi ini penting bagi apotek dalam memberikan pelayanan, karena jika tidak berhati-hati dapat memberikan dampak buruk bagi pasien, dengan demikian petugas harus memiliki pengetahuan yang baik mengenai produk yang akan dibeli pasien, pemberian informasi yang salah akan menyebabkan *medication error*. Hal ini sejalan dengan penelitian Parumpu dkk (2022) bahwa obat yang dibeli terjamin kualitasnya jika petugas memberikan keyakinan kepada konsumen bahwa obat yang dibeli

terjamin halal seperti menjelaskan bahan-bahan yang terkandung sehingga konsumen percaya dengan apa yang telah dijelaskan. Hal juga sejalan dengan penelitian Putra dkk (2020) bahwa pasien mengharapkan informasi obat yang disampaikan akurat, dan dapat dipercaya. Pada saat memberikan informasi harus jelas dan mudah dimengerti, pemilihan bahasa yang digunakan juga menjadi pertimbangan saat melakukan pelayanan swamedikasi. Kejelasan informasi obat yang diberikan oleh petugas karena bahasa yang digunakan mudah dimengerti (Khoirunisa dan Adiningsih, 2023).

4. Empati (*Empathy*)

Pada dimensi empati presentase paling tinggi pada pertanyaan nomor 11 sebesar 82,81% dengan kategori sangat puas. Hal ini terjadi karena pada dimensi empati petugas Apotek Kasongan diharuskan dapat mengenali pikiran dan apa yang dirasakan oleh pasien dan bersedia selalu mendengarkan keluhan kesah tanpa membedakan status sosial pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Nikmatuzaroh (2018) mengenai sikap kepribadian petugas dan apoteker dalam melayani pasiennya harus berusaha menunjukkan kepada pasien bahwa mereka memberikan informasi yang bermanfaat serta bertanggung jawab atas perawatan kesehatan pasien tersebut. Hal ini juga sejalan dengan Peraturan Pemerintah (2009) bahwa Tenaga Teknis Kefarmasian memberikan perlakuan yang sama terhadap seluruh pasien dengan tidak membedakan suku, ras, bangsa, agama, dan status sosial. Upaya

ini dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien. Memberikan informasi obat semaksimal mungkin tanpa memandang status sosial merupakan bentuk perlakuan dan kepedulian dari petugas apotek untuk pasien (Sunandar dan Putri, 2014).

5. Bukti Langsung (*Tangible*)

Pada dimensi bukti langsung pertanyaan paling tinggi terdapat pada nomor 15 sebesar 82,55% dengan kategori sangat puas. Petugas dituntut untuk menggunakan baju formal dan rambut diikat rapi jika tidak berkerudung agar tidak mengganggu saat melayani pasien. Sarana prasarana harus mendukung agar tercipta suasana yang baik dengan memiliki kipas angin agar saat melayani pasien terasa nyaman. Hal ini sejalan dengan penelitian Nimatuzaroh (2018) bahwa pasien menilai pelayanan kefarmasi dari bentuk fisik sarana dan prasarana di apotek. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Muharni dkk (2021) bahwa penampilan fisik, serta personil mencakup kebersihan, kerapian penampilan petugas terhadap pelayanan swamedikasi pada pasien akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien. Penampilan petugas saat melayani juga perlu diperhatikan kebersihan agar saat berkomunikasi dengan pasien terasa nyaman. Pada penerimaan pelayanan penampilan petugas yang meyakinkan dan tidak adanya perbedaan dalam pemberian pelayanan serta lingkungan yang nyaman dan bersih mempengaruhi kepuasan pasien (Umar, 2020).

BAB V

KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan swamedikasi di apotek kasongan bulan januari 2024 terhadap 5 dimensi yaitu dimensi keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangible*) pasien merasa sangat puas dengan presentase rata-rata 80,34%.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad Atika Daili, Dirga, K Mukaromah Sudewi, Adliani Nur, Sukrasno, 2019. Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terdapat Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sukarame. *Jurnal Farmasi Malahayati*. 2(1).
- Aikunto Suharsimi., 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta.
- Arisa,A., 2022. *Perilaku Tenaga Kesehatan Dalam Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Antara Harapan Dan Kenyatan*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Abdi Persada. Banjarmasin.
- Astuti, R. I., 2022. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Swamedikasi Di Apotek K-24 Seturan Kabupaten Sleman Periode Maret 2023. *KTI*. Yogyakarta: Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta.
- Calamusa,A., Di Mazio A., Cristofani R., Arrighetii P., Santaniello V., Alfani S., Carducci A., 2012. *Understanding of Over the Counter Medicines and Risk Preception, Patient Education and Counseling*. Italia. 395-401.
- Destiyani, Nisa A, M.A Tiara Z, Santoso.A.P., 2021. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Kinan Farma Mojosongo Periode November-Desember Tahun 2021. *Jurnal Media Farmasi Indonesia*. 17(1): 15-17.
- Diana Khusnul., Tandah M.R., Diwayani Christin A.M., 2022. Gambaran Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Palopo. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 6(2): 1406.
- 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.
- Diarti, D. S. P., Budi S., P., dan Wiratmo., 2014. Studi Kualitas Pelayanan Apotek Ditinjau dari Tingkat Kepuasan Konsumen di Kecamatan Sumbersari Jember. *E-Jurnal Pustaka Kesehatan*. 2(3): 432–438.
- Dominica, D., Putra, D. P., dan Yuliasri, Y., 2016. Pengaruh Kehadiran Apoteker terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek di Kota Padang. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*. 3(1): 99.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2009. *Kategori Usia*. Jakarta: DirektoratJendral Pelayanan Kesehatan.
- Effendi, K., dan Junita, S., 2020. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*. 3(2): 82–90.
- Farkhan, 2017. Hubungan Faktor Sosiodemografi terhadap Pengetahuan Swamedikasi dan Penggunaan Obat Common Cold di Desa Wukirsari Kecamatan Cangkringan Kabupaten Sleman Yogyakarta. UII Yogyakarta. *Skripsi*.
- Kementrian Kesehatan RI Tahun 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 73 Tahun 2016. *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Depkes RI. Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2004. *Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah Tahun 2004*

Nomor 25. Jakarta.

- Khoirunisa Safira DAN Adiningsih Retnowati, 2023. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Makmur Sehat Sukoharjo. *Indonesian Journal on Medical*.10(2).
- Lestari, s, 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Instansi Farmasi Rumah Sakit Siti Khadijah, *Skripsi*. Palembang : Universitas Islam Negeri Raden Fatah.
- Moore, A.D., Hamilton, J.B., Knafl, G.J., Godley, P.A., Carpenter, W.R., Bensen, J.T., Mohler, J.L., Mishel, M., 2013. The Influence of Mistrust, Racism, Religious Participation and Access to Care on Patient Satisfaction for African American Men: The North Carolina-Louisiana Prostate Cancer Project. *Journal of The National Medical Association*. 59-68.
- Muharni, S., Zulnandita, P., Aryani, F., Utami, R., Furi, M., 2022. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penggalan Informasi Swamedikasi Oleh Petugas Apotek Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru Tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Manuntung*. 8(2):191-200.
- Musa, G.J., Chiang, P.H., Sylk, T., Bavley, R., Keating, W., Lakew, B., Tsou, H.C., Hoven, C.W., 2013. *Use of GIS Mapping as a Public Health Tool-Fr Cholera to Cancer, Health Services Insight*, New York City, USA, pp 111- 116.
- Nikmatuzaroh, R.E., 2018. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wilayah Kota Yogyakarta Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Parumpu Firdawati Amir., Tandah Muhamad Rinaldhi., Agus Anggraeni., Widnesari Deviani, 2022. Gambaran Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Swamedikasi Apoteker di Apotek Kota Palu. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 6(2).
- Permenkes RI, 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Kefarmasian di Apotek*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 919 Tahun 1993. *Kriteria Obat Yang Dapat Diserahkan Tanpa Resep Tahun 1993*.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009. *Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta.
- Prabandari Sari, 2018. Gambaran Manajemen Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Permata Kota Tegal. *Jurnal Para Pemikir*. 7(1): 202-208.
- Putra Oki Nugraha., Kresnamurti Angelica., Yunita Akalili, 2020. Tingkat Kepuasan Pasien Swamedikasi Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Pesisir Surabaya Timur. *Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia*.18(2): 143-149.
- Raising, R., dan Erikania, S., 2019. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit dan Apotek. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*. 5(1).
- Rismayanti, 2019. Persepsi Konsumen terhadap Pelayanan Apotek Dafa Difa Farma Kota Palopo. *Karya Tulis Ilmiah*. STIKes Bhakti Pertiwi Luwu Raya Palopo, Sulawesi Selatan.
- Rokimah Setya Enti., Siregar M. Fahrul Amin., Yanti Sari, 2023. Gambaran Tingkat

- Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Kota Bengkulu. *Jurnal Pharmacopoeia*. 2(1): 77-88.
- Setyono Yuli Budi., Sulistyawati Rini., Hartini Windadari Murni, 2022. Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Magetan Tahun 2021. *Indonesian Journal On Medical Science*. 9(2).
- Sugiyono, 2019. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sunandar, I. Putri, R. Nur, I.A., 2014. Evaluasi Mutu Pelayanan di Apotek Komunitas Kota Kendari Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian Tahun 2014. *Jurnal Farmasi*. 1(2): 30-35.
- Sutia., Handayani Eka Wuri., Widiastuti Tri Cahyani, 2023. Evaluasi Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Swamedikasi. *Jurnal Farmasetis*. 12(4).
- Tuwongena, B.M., Karauwan, F.A., Lumy, D.R., Saroinsong, Y.F., 2021. Penerapan Standar Kefarmasian Di Apotek Di Kecamatan Tobelo Kota Kabupaten Halmahera Utara. *Jurnal Biofarmasetikal Tropis*. 4(2): 15-24.
- Umar Anugrah, 2020. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Obat di Apotek X Desa Pattimang Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara Tahun 2020. *Jurnal Kesehatan Luwu Raya*. 7(1).
- Wahyuni Khurin In., Permatasari Nanda Erika., Fickri D.Z., Amarullah A., 2020. Evaluasi Pelayanan Swamedikasi di Apotek Wilayah Sidoarjo. *Jurnal Pharmascience*. 7(1): 25-35.
- Wibowo, T. A., 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Ary Farma Karanganyar Tahun 2017. In *Jurnal Universitas Muhammadiyah Surakarta*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Widiyanto, R., Brahmono, U.A., Handono, B.D., Martin, A.Y., 2023. Penerapan *Customer Satisfaction Index (CSI)* Dan Analisa *GAP* Pada Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Narogong Bulan April 2022. *Jurnal Kefarmasian Akfarindo*. 8(2).

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Apotek



APOTEK KASONGAN

SIP: 0062/DPMPT/SKPK/252/XII/2020

Jl. Raya Kasongan No. 223, Bangunjiwo, Kasihan, Bantul
Tlp: 089652990377 Email: apotekkasongan@gmail.com

SURAT KETERANGAN

Dengan hormat,

Menindak lanjuti surat dari Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta Nomor : 298/AFI-YO/XII/2023 berkenaan dengan permohonan izin penelitian maka dengan ini kami memberikan izin untuk pengambilan sampel kepuasan pasien terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Kasongan kepada:

Nama : Amelinda Purnama Yudha
NIM : 2112067047
Program Studi : DIII-Farmasi
Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Swamedikasi di Apotek Kasongan Bulan Januari 2024

Demikian surat keterangan ini kami sampaikan. Atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 7 Januari 2024

Hormat Kami,
APJ Apotek Kasongan



apt. Falah Dwi Putra, S.Farm
SIPA:19871203/SIPA-34.02/2020/1308

Lampiran 2. Contoh Kuisisioner Sebelum Validasi

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :

Alamat :

Menyatakan bersedia menjadi responden pada penelitian yang dilakukan oleh:

Nama : Amelinda Purnama Yudha

NIM : 2112067047

Alamat : Jogonalan Kidul RT 01 Tirtonirmolo,
Kasihan, Bantul

Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan
Swamedikasi Di Apotek Kasongan Bulan Januari
2024.

Saya bersedia untuk berpartisipasi dalam pengambilan data demi kepentingan penelitian. Demikian surat pernyataan ini saya sampaikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta,2024

Responden

Peneliti

(Amelinda Purnama Yudha)

(.....)

KUISIONER

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN SWAMEDIKASI DI APOTEK KASONGAN BULAN JANUARI 2024

Survei ini merupakan survei untuk penulisan karya tulis ilmiah di Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta, oleh karena itu saya sebagai peneliti akan sangat berterimakasih jika Bapak/Ibu bersedia mengisi dan menjawab setiap pertanyaan dengan sukarela.

I. Karakteristik responden

Petunjuk: Beri tanda (O) pada pilihan yang sesuai dengan pertanyaan

1. Umur

- a. 18-25 tahun
- b. 26-35 tahun
- c. 36-45 tahun
- d. 46-55 tahun
- e. 56-65 tahun

2. Jenis kelamin

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

3. Pendidikan terakhir

- a. SMA/SMK
- b. Perguruan Tinggi/Akademi
- c. Lain-lain.....

4. Pekerjaan

- a. Pelajar/Mahasiswa
- b. PNS
- c. Polri/TNI
- d. Wiraswasta
- e. Karyawan
- f. Buruh
- g. Ibu rumah tangga
- h. Lain-lain.....

II. Pilih jawaban yang anda rasa tepat dengan tanda (v) pada kolom yang sesuai

Keterangan :

- TB : Tidak Baik
- KB : Kurang Baik
- B : Baik
- SB : Sangat Baik

	Daftar Pertanyaan	Yang Anda Rasakan			
		TB	KB	B	SB
Dimensi Keandalan					
1	Apakah obat yang tersedia lengkap?				
2	Apakah obat dijual dengan harga wajar?				
3	Apakah petugas melayani dengan ramah?				
4	Apakah petugas selalu membantu?				
Dimensi Daya Tanggap					
5	Apakah petugas dapat melayani dengan cepat?				
6	Apakah petugas mampu memberikan solusi terhadap masalah kesehatan yang dhadapi pasien?				
7	Apakah terjadi komunikasi yang baik antara petugas dan pasien?				
8	Apakah pasien mendapatkan informasi tentang obat meliputi nama obat, cara pakai, khasiat, dosis, efek samping dan cara penyimpanan?				
Dimensi Jaminan					
9	Apakah petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam melayani pasien?				
10	Apakah obat terjamin kualitasnya?				
11	Apakah obat yang diberikan sesuai yang dibutuhkan pasien?				
Dimensi Empati					
12	Apakah petugas memberi perhatian terhadap keluhan pasien?				
13	Apakah petugas memberikan pelayanan kepada seluruh pasien tanpa membedakan status sosial?				
14	Apakah pasien merasa nyaman saat menunggu obat?				
Dimensi Bukti Langsung					
15	Apakah apotek terlihat bersih dan rapi?				
16	Apakah penataan interio dan eksterior apotek terlihat baik?				
17	Bagaimana kelengkapan, kesiapan, dan alat-alat yang dipakai?				
18	Apakah petugas berpenampilan bersih dan rapi?				

Lampiran 3. Hasil Validasi dan Reabilitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	52.62	23.628	.451	.782
P2	52.70	23.888	.442	.783
P3	52.34	24.270	.368	.787
P4	52.40	23.918	.392	.785
P5	52.60	22.898	.500	.777
P6	52.30	24.786	.160	.802
P7	52.70	22.622	.568	.773
P8	52.62	23.914	.623	.778
P9	52.66	23.290	.351	.789
P10	52.50	23.847	.362	.787
P11	52.44	24.088	.346	.788
P12	52.58	24.534	.279	.792
P13	52.70	23.071	.430	.782
P14	52.64	23.500	.457	.781
P15	52.50	23.643	.398	.785
P16	52.48	24.663	.182	.800
P17	52.38	24.404	.357	.788
P18	52.72	23.308	.325	.791

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.796	18

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	43.06	18.588	.479	.787
P2	43.14	18.939	.444	.790
P3	42.78	19.359	.352	.796
P4	42.84	19.076	.369	.794
P5	43.04	17.998	.512	.783
P6	43.14	17.756	.582	.778
P7	43.06	19.078	.593	.785
P8	43.10	18.500	.333	.800
P9	42.94	18.915	.359	.795
P10	42.88	19.087	.353	.796
P11	43.14	18.000	.468	.787
P12	43.08	18.606	.455	.788
P13	42.94	18.792	.384	.794
P14	42.82	19.538	.326	.797
P15	43.16	18.382	.328	.801

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.803	15

Lampiran 4. Contoh Kuisioner Penelitian

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :

Alamat :

Menyatakan bersedia menjadi responden pada penelitian yang dilakukan oleh:

Nama : Amelinda Purnama Yudha

NIM : 2112067047

Alamat : Jogonalan Kidul RT 01 Tirtonirmolo, Kasihan, Bantul

Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan

Swamedikasi Di Apotek Kasongan Bulan Januari 2024.

Saya bersedia untuk berpartisipasi dalam pengambilan data demi kepentingan penelitian. Demikian surat pernyataan ini saya sampaikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta,2024

Peneliti

Responden

(Amelinda Purnama Yudha)

(.....)

KUISIONER
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
SWAMEDIKASI DI APOTEK KASONGAN BULAN
JANUARI 2024

Survei ini merupakan survei untuk penulisan karya tulis ilmiah di Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta, oleh karena itu saya sebagai peneliti akan sangat berterimakasih jika Bapak/Ibu bersedia mengisi dan menjawab setiap pertanyaan dengan sukarela.

III. Karakteristik responden

Petunjuk: Beri tanda (O) pada pilihan yang sesuai dengan pertanyaan

1. Umur
 - a. 18-25 tahun
 - b. 26-35 tahun
 - c. 36-45 tahun
 - d. 46-55 tahun
 - e. 56-65 tahun
2. Jenis Kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Pendidikan terakhir
 - a. SMA/SMK
 - b. Perguruan Tinggi/Akademi
 - c. Lain-lain.....
4. Pekerjaan
 - a. Pelajar/mahasiswa
 - b. PNS
 - c. Polri/TNI
 - d. Wiraswasta
 - e. Karyawan
 - f. Buruh
 - g. Ibu rumah tangga
 - h. Lain-lain.....

IV. Pilih jawaban yang anda rasa tepat dengan tanda (v) pada kolom yang sesuai

Keterangan :

- TB : Tidak Baik
 KB : Kurang Baik
 B : Baik
 SB : Sangat Baik

No	Daftar Pertanyaan	Yang Anda Rasakan			
		TB	KB	B	SB
Dimensi Keandalan					
1	Apakah obat yang tersedia lengkap?				
2	Apakah obat dijual dengan harga wajar?				
3	Apakah petugas melayani dengan ramah?				
4	Apakah petugas selalu membantu?				
Dimensi Daya Tanggap					
5	Apakah petugas dapat melayani dengan cepat?				
6	Apakah terjadi komunikasi yang baik antara petugas dan pasien?				
7	Apakah pasien mendapatkan informasi tentang obat meliputi nama obat, cara pakai, khasiat, dosis, efek samping dan cara penyimpanan?				
Dimensi Jaminan					
8	Apakah petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam melayani pasien?				
9	Apakah obat terjamin kualitasnya?				
10	Apakah obat yang diberikan sesuai yang dibutuhkan pasien?				
Dimensi Empati					
11	Apakah petugas memberikan pelayanan kepada seluruh pasien tanpa membedakan status sosial?				
12	Apakah pasien merasa nyaman saat menunggu obat?				
Dimensi Bukti Langsung					
13	Apakah apotek terlihat bersih dan rapi?				
14	Bagaimana kelengkapan, kesiapan, dan alat-alat yang dipakai?				
15	Apakah petugas berpenampilan bersih dan rapi?				

Lampiran 5. Contoh Hasil Pengisian Kuisisioner

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SUBAJO

Alamat : MRISI

Menyatakan bersedia menjadi responden pada penelitian yang dilakukan

oleh: Nama : Amelinda Purnama Yudha

NIM : 2112067047

Alamat : Jogonalan Kidul RT 01 Tirtonirmolo, Kasihan, Bantul

Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Swamedikasi Di

Apotek Kasongan Bulan Januari 2024.

Saya bersedia untuk berpartisipasi dalam pengambilan data demi kepentingan penelitian. Demikian surat pernyataan ini saya sampaikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 19 Januari2024

Responden

Peneliti



(Amelinda Purnama Yudha)



(.....)

KUISIONER
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
SWAMEDIKASI DI APOTEK KASONGAN BULAN JANUARI

Survei ini merupakan survei untuk penulisan karya tulis ilmiah di Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta, oleh karena itu saya sebagai peneliti akan sangat berterimakasih jika Bapak/Ibu bersedia mengisi dan menjawab setiap pertanyaan dengan sukarela.

- I. Karakteristik responden
 Petunjuk: Beri tanda (O) pada pilihan yang sesuai dengan pertanyaan
1. Umur
 - a. 18-25 tahun
 - b. 26-35 tahun
 - c. 36-45 tahun
 - ☒ d. 46-55 tahun
 - e. 56-65 tahun
 2. Jenis kelamin
 - ☒ a. Laki-laki
 - b. Perempuan
 3. Pendidikan terakhir
 - ☒ a. SMA/SMK
 - b. Perguruan Tinggi/Akademi
 - c. Lain-lain.....
 4. Pekerjaan
 - a. Pelajar/mahasiswa
 - b. PNS
 - c. Polri/TNI
 - d. Wiraswasta
 - e. Karyawan
 - f. Buruh
 - ☒ g. Ibu rumah tangga
 - h. Lain-lain.....
- II. Pilih jawaban yang anda rasa tepat dengan tanda (v) pada kolom yang sesuai
 Keterangan:
- | | |
|----|---------------|
| TB | : Tidak baik |
| KB | : Kurang baik |
| B | : Baik |
| SB | : Sangat baik |

No	Daftar Pertanyaan	Yang Anda Rasakan			
		TB	KB	B	SB
Dimensi Keandalan					
1	Apakah obat yang tersedia lengkap?			✓	
2	Apakah obat dijual dengan harga wajar?			✓	
3	Apakah petugas melayani dengan ramah?			✓	
4	Apakah petugas selalu membantu?			✓	
Dimensi Daya Tanggap					
5	Apakah petugas dapat melayani dengan cepat?			✓	
6	Apakah terjadi komunikasi yang baik antara petugas dan pasien?				✓
7	Apakah pasien mendapatkan informasi tentang obat meliputi nama obat, cara pakai, khasiat, dosis, efek samping dan cara penyimpanan?			✓	
Dimensi Jaminan					
8	Apakah petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam melayani pasien?			✓	
9	Apakah obat terjamin kualitasnya?				✓
10	Apakah obat yang diberikan sesuai yang dibutuhkan pasien?			✓	
Dimensi Empati					
11	Apakah petugas memberikan pelayanan kepada seluruh pasien tanpa membedakan status sosial?				✓
12	Apakah pasien merasa nyaman saat menunggu obat?			✓	
Dimensi Bukti Langsung					
13	Apakah apotek terlihat bersih dan rapi?			✓	
14	Bagaimana kelengkapan, kesiapan, dan alat-alat yang dipakai?			✓	
15	Apakah petugas berpenampilan bersih dan rapi?			✓	

Lampiran 6. Rekapitulasi Data Responden

Responden	DIMENSI KEANDALAN				DIMENSI DAYA TANGGAP			DIMENSI JAMINAN			DIMENSI EMPATI		DIMENSI BUKTI LANGSUNG			Total
	Per 1	Per 2	Per 3	Per 4	Per5	Per6	Per7	Per8	Per9	Per10	Per11	Per12	Per13	Per14	Per15	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	46
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	47
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	46
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
9	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	48
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	45
11	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	49
12	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	51
13	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	51
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
15	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	49
16	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	53
17	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
29	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	49
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
31	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
33	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	50
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	46
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
36	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	46
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
38	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	43
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	44
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	46
41	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	52
42	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	53
43	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	52
44	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	46
45	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	47
46	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	46
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	44
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
51	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	43
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
54	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	45
55	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	50
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
58	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	55
59	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	50
60	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
61	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
62	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
63	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
64	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
65	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
67	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	55
68	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	47
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	44
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	44
71	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	51
72	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	49
73	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	48
74	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	50
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	47
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
78	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	47
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
80	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	47
81	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	50
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	57
83	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	48
84	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	2	4	48
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	48
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
88	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	45
89	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	48
90	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	51
91	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	53
92	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	52
93	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	51
94	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	55
95	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	54
96	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	53
Total	295	310	314	313	311	314	309	306	312	310	318	300	301	297	317	
		1.232			934			928			618		915			
%	76,82%	80,72%	81,77%	81,51%	80,98%	81,77%	80,46%	79,68%	81,25%	80,72%	82,81%	78,12%	78,38%	77,34%	82,55%	
Kategori	Sangat puas	Sangat puas	Sangat Puas	Sangat puas	Sangat puas	Sangat puas	Sangat puas	Sangat Puas	Sangat puas	Sangt puas	Sangat puas	Sangat puas	Sangat puas	Sangat puas	Sangat puas	
% total per dimensi		80,21%				81,07%			80,55%		80,46%			79,43%		
Kategori		Sangat puas				Sangat puas			Sangat Puas		Sangat puas			Sangat puas		

Lampiran 7. Dokumentasi



Lampiran 8. Naskah Publikasi

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
SWAMEDIKASI DI APOTEK KASONGAN
BULAN JANUARI 2024**

**LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH SERVICE SELF-
MEDICATION AT KASONGAN PHARMACY
ON JANUARY 2024**

Amelinda Purnama Yudha¹, Octariana Sofyan¹

¹Program Studi Diploma III Farmasi Akademi Farmasi
Indonesia Yogyakarta

e-mail: Octariana.s@afi.ac.id

ABSTRAK

Tingkat kesadaran masyarakat akan kesehatan saat ini semakin tinggi sehingga kebutuhan akan sarana kesehatan semakin meningkat. Pelayanan kefarmasian memiliki peran penting untuk meningkatkan kualitas hidup terutama dalam hal swamedikasi. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan tingkat kepuasan belum mencapai 100% yaitu sebesar 72,88% hal ini perlu dilakukan tingkat kepuasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pasien terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Kasongan Bulan Januari 2024.

Metode dalam penelitian ini menggunakan penelitian observasional yang bersifat deskriptif dengan menggunakan data prospektif dengan melihat tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan dinilai berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti langsung. Sampel yang akan digunakan sebanyak 96 responden. Analisa data menggunakan analisis kuantitatif yaitu pengumpulan data dari responden yang mengisi tingkat kepuasan terhadap pelayanan swamedikasi. Data diperoleh dari kuesioner kemudian dihitung skor rata-rata presentase kepuasan pasien.

Hasil penelitian presentase kepuasan pasien menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan swamedikasi pada dimensi keandalan sebesar 80,21%, ketanggapan 81,07%, jaminan 80,55%, empati 80,46%, dan bukti langsung 79,43%. Rata-rata kepuasan pasien menunjukkan hasil sangat puas dengan presentase 80,34%.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Apotek

ABSTRACT

The level of public awareness of health is currently getting higher so the need for health facilities is increasing. Services pharmaceutical services have an important to play in improving the quality of life, especially in terms of self-medication. The results of previous research show that the level of satisfaction has not reached 100%, which is 72.88%, so necessary to increase the level of satisfaction. This study to determine the level of patient level satisfaction with self-medication services at Kasongan Pharmacy on January 2024.

The method in this study uses descriptive observational research using prospective data by the level of patient satisfaction. The level of satisfaction based on five dimensions of service is reliability, responsiveness, assurance, empathy, and direct evidence. The

sample used 96 respondents. Data analysis uses quantitative analysis, namely data collection from respondents who fill the level of satisfaction with self-medication services. Data from the questionnaire then calculated the average score of patient satisfaction percentage.

The results of the patient satisfaction percentage study showed that patients very satisfied with self-medication services in the dimensions of reliability of 80.21%, responsiveness 81.07%, assurance 80.55%, empathy 80.46%, and direct evidence 79.43%. The average patient satisfaction very satisfied results with a percentage 80.34%.

Keywords: Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Pharmacy

PENDAHULUAN

Tingkat kesadaran masyarakat akan kesehatan saat ini semakin tinggi sehingga kebutuhan akan sarana kesehatan semakin meningkat. Hal ini menuntut penyedia jasa kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memberikan kepuasan bagi konsumen akan pelayanan kesehatan. Salah satu penyedia pelayanan kesehatan adalah apotek. Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian kepada masyarakat (Musa dkk., 2013). Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan langsung yang memiliki peran penting dan tanggung jawab dalam mewujudkan kesehatan konsumen untuk meningkatkan kualitas hidup konsumen yang berkaitan dengan sediaan farmasi (Kemenkes RI, 2016).

Pelayanan kefarmasian saat ini telah bergeser dari pelayanan obat (*drug oriented*) menjadi pelayanan pasien (*patient oriented*) dengan mengacu kepada pelayanan kefarmasian yang berorientasi kepada pasien (*pharmaceutical care*) yang bertujuan untuk meningkatkan mutu dan kualitas hidup dari pasien. Mutu pelayanan kesehatan dititik beratkan pada kebutuhan dan tuntutan pengguna jasa yang berkaitan dengan kepuasan pasien sebagai konsumen (Diarti dkk., 2014). Mutu dari suatu pelayanan kesehatan erat kaitannya dengan kepuasan pengguna jasa kesehatan pasien.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara kinerja dan hasil yang dirasakan dari suatu pelayanan. Indikator yang dapat digunakan untuk mengetahui mutu. Pelayanan kesehatan adalah dengan melakukan pengukuran kepuasan konsumen jasa pelayanan kesehatan (Moore, 2013). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Kasongan Bulan Januari tahun 2024

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode penelitian observasional deskriptif dengan menggunakan data prospektif mengenai tingkat kepuasan pelayanan swamedikasi di Apotek Kasongan. Waktu penelitian dilakukan pada Bulan Januari 2024.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini pasien yang membeli obat di Apotek Kasongan pada Bulan Januari 2024 dengan rata-rata kunjungan pada bulan sebelumnya sebanyak 2.036 pasien per bulan. Sampel pada penelitian ini berjumlah sebanyak 96 sampel. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling* dengan inklusi pasien berusia >18 tahun dan dapat berkomunikasi dengan baik.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan yaitu kuesioner tertutup yang berasal dari Astuti (2022) berisi 18 pertanyaan tentang kepuasan pelayanan yang terdiri dari keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti langsung. Kuesioner kemudian dilakukan uji

validitas dan reabilitas pada 50 responden hingga didapatkan 15 pertanyaan valid dan reliabel. Uji validitas dikatakan hasil pertanyaan tersebut valid nilai r hitung $> r$ tabel (r tabel, $df = n - 2 = 0,284$) dan mendapatkan hasil reliabel dengan nilai $Alpha\ Cronbach > 0,60$.

Analisis Data

Analisis data dilakukan secara kuantitatif. Data berasal dari responden yang bersedia mengisi kuisioner tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan swamedikasi. Indeks nilai kepuasan pasien dihitung berdasarkan MENPAN No : KEP/25/M.PAN/2004 dengan memberikanskor 1 untuk skor tidak baik, 2 untuk skor kurang baik, 3 untuk skor baik dan 4 untuk skor sangat baik (Raising dan Erikania, 2019): . Setelah skor ditotal kemudian dihitung % kepuasan pelanggan dengan rumus:

$$\% \text{ kepuasan pelanggan} = \frac{\sum \text{ skor perolehan}}{\sum \text{ skor maksimum}} \times 100\%$$

Hasil presentae kemudian dilihat dengan rentang presentase tingkat kepuasan pasien pada Tabel I (Widiyanto dkk., 2023):

Tabel I. Rentang Presentase Tingkat Kepuasan Pasien

Keterangan Skala Likert Tingkat Kepuasan	Nilai Kriteria Tingkat Kepuasan
Sangat Tidak Puas	0-25%
Tidak Puas	26-50%
Puas	51-75%
Sangat Puas	76-100%

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini terdapat 5 kelompok yaitu remaja akhir, dewasa awal, dewasa akhir, lansiaawal, lansia akhir yang melakukan swamedikasi dan membeli obat.Karakteristik jenis kelamin dibagi 2 yaitu laki-laki dan perempuan. Kedua data tersebut dapat dilihat pada tabel II.

Tabel II. Karakteristik Pasien

Kategori	Jumlah	Presentase (%)
Usia		
18-25 tahun	28	29,17%
26-35 tahun	20	20,83%
36-45 tahun	26	27,08%
45-55 tahun	17	17,74%
56-65 tahun	5	5,21%
Jenis kelamin		
Laki-laki	38	39,58%
Perempuan	58	60,42%
Total	96	100%

Berdasarkan tabel II diketahui bahwa paling banyak pada usia 18-25 tahun dan usia 36-45 tahun. Pada usia 18-25 tahun dan usia 36-45 tahun merupakan usia yang matang dalam cara berfikir, sehingga lebih mudah paham dalam menangkap komunikasi dan informasi mengenai obat. Semakin bertambahnya usia, maka semakin bertambah pengalaman yang dialami sehingga akan mempengaruhi cara pandang dan sikap berinteraksi. Cara pandang pasien terhadap pelayananjuga akan berbeda. Seseorang yang berusia cukup, cenderung lebih rasional sehingga pengobatanyang dilakukan lebih efektif.

Berdasarkan jenis kelamin, diketahui bahwa jenis kelamin perempuan memperoleh data terbanyak yaitu 58 responden dengan presentase 60,42%. Berdasarkan pendapat Calamusa dkk. (2012), perempuan memiliki pengetahuan yang lebih luas tentang obat-obatan karena perempuan memilih melakukan konsultasi kepada tenaga kefarmasian

sebelum membeli obat dan lebih hati-hati dalam melakukan pengobatan. Pada umumnya, jenis kelamin bukan suatu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Pendidikan seseorang tentu bervariasi sehingga pola pikir yang berbeda mempengaruhi perilaku dalam pengambilan keputusan saat membeli obat. Data tersebut dapat dilihat pada tabel III.

Tabel III. Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Prosentase
SD	1	1,04%
SMP	1	1,04%
SMA/SMK	32	33,34%
Perguruan tinggi/akademi	62	64,58%
Total	96	100%

Berdasarkan tabel III, dapat diketahui bahwa pendidikan tinggi/akademi dan SMA/SMK memiliki jumlah dan presentase tinggi yaitu perguruan tinggi/akademi sejumlah 62 responden dengan presentase 64,58% dan SMA/SMK sejumlah 32 responden dengan presentase 33,34%. Pendidikan memiliki hubungan yang erat dengan pengetahuan karena semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin luas pengetahuannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Arisa (2022) yaitu pendidikan akan mempengaruhi peningkatan pengetahuan seseorang karena semakin tingginya pendidikan orang tersebut.

Karakteristik pasien berdasarkan pekerjaan yang melakukan swamedikasi serta membeli obat di Apotek Kasongan. Data tersebut dapat dilihat pada tabel IV.

Tabel IV. Pekerjaan Pasien

Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
Pelajar/mahasiswa	22	22,92%
PNS	19	19,79%
Polri/TNI	16	16,67%
Wiraswasta	9	9,37%
Karyawan	10	10,42%
Buruh	6	6,25%
Ibu rumah tangga	12	12,5%
Wirausaha	2	2,08%
Total	96	100%

Berdasarkan tabel IV, diketahui bahwa dari 96 responden yang mengisi kuesioner, pekerjaan yang paling banyak yaitu pelajar/mahasiswa dengan jumlah 22 responden dengan prosentase 22,92%. Kemudian PNS sebanyak 19 responden dengan prosentase 19,79%. Responden paling banyak yaitu pelajar/mahasiswa hal itu selaras dengan penelitian Diana (2022) dimana responden dengan pekerjaan pelajar/mahasiswa lebih sering melakukan swamedikasi dan tidak suka pergi ke dokter.

Presentase dimensi tingkat kepuasan swamedikasi memiliki 5 dimensi yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangible*) dan diketahui jumlah skor perdimensi, presentase, dan kategori dapat dilihat pada tabel V.

Tabel V. Presentase Dimensi Tingkat Kepuasan

Dimensi	Jumlah skor	Presentase (%)	Kategori
Keandalan (<i>Reliability</i>)	1.232	80,21%	Sangat puas
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	934	81,07%	Sangat puas
Jaminan (<i>Assurance</i>)	928	80,55%	Sangat puas
Empati (<i>Empathy</i>)	618	80,46%	Sangat puas
Bukti langsung (<i>Tangible</i>)	915	79,43%	Sangat puas
Rata-rata	925,4	80,34%	Sangat puas

Berdasarkan tabel V dimensi ketanggapan memiliki presentase paling tinggi sebesar 81,07% dengan kategori sangat puas, hal ini berkaitan pernyataan petugas dapat melayani dengan baik yaitu mendengarkan keluhan kesah pasien dan memberikan solusi dengan ramah atas keluhan tersebut, terjadi komunikasi yang baik antara petugas dengan pasien yaitu komunikasi yang terjadi dua arah antara petugas dengan pasien, dan pasien mendapatkan informasi tentang obat yang meliputi nama obat, cara pakai, khasiat, dosis, efek samping, dan cara penyimpanannya. Hal ini sejalan dengan penelitian Setyono (2021) bahwa pelayanan kesehatan dinilai baik apabila petugas memberikan pelayanan dengan ramah, tanggap, dan sabar saat memberikan informasi kepada pasien. Pada tabel V diketahui pasien merasa sangatpuas terhadap pelayanan swamedikasi dengan presentase rata-rata 80,34% kategori sangat puas.

Distribusi data responden per-pertanyaan menggambarkan tingkat kepuasan dari kelima dimensi pada tiap pertanyaan dapat dilihat pada tabel VI.

Tabel VII. Distribusi Data Responden Per-pertanyaan

Dimensi	Jumlah skor	Presentase (%)	Kategori
Keandalan (<i>Reliability</i>)			
1. Apakah obat yang tersedia lengkap?	295	76,82%	Sangat puas
2. Apakah obat dijual dengan harga wajar?	310	80,72%	Sangat puas
3. Apakah petugas melayani dengan ramah?	314	81,77%	Sangat puas
4. Apakah petugas selalu membantu?	313	81,51%	Sangat puas
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)			
5. Apakah petugas dapat melayni dengan cepat?	311	80,98%	Sangat puas
6. Apakah terjadi komunikasi yang baik antara petugas dan pasien?	314	81,77%	Sangat puas
7. Apakah pasien mendapatkan informasi tentang obat meliputi nama obat, cara pakai, khasiat, dosis, efek samping, dan cara penyimpanan?	309	80,46%	Sangat puas
Jaminan (<i>Assurance</i>)			
8. Apakah petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam melayani pasien?	306	79,68%	Sangat puas
9. Apakah obat terjamin kualitasnya ?	312	81,25%	Sangat puas
10. Apakah obat yang diberikan sesuai yang dibutuhkan pasien?	310	80,72%	Sangat puas
Empati (<i>Empathy</i>)			
11. Apakah petugas memberikan pelayanan kepada seluruh pasien tanpa membedakan status sosial?	318	82,81%	Sangat puas
12. Apakah pasien merasa nyaman saat menunggu obat?	300	78,12%	Sangat puas
Bukti langsung (<i>Tangible</i>)			
13. Apakah apotek terlihat bersih dan rapi?	301	78,38%	Sangat puas
14. Bagaimana kelengkapan, kesiapan, dan alat-alat yang dipakai?	297	77,34%	Sangat puas
15. Apakah petugas berpenampilan bersih dan rapi?	317	82,55%	Sangat puas

Berdasarkan tabel VI pada dimensi keandalan presentase pertanyaan paling tinggi pada nomor 3 sebesar 81,77% dengan kategori sangat puas yang mengenai sikap ramah petugas saat melayani pasien dengan memuaskan yang melakukan swamedikasi di Apotek Kasongan.

Petugas menerapkan 5S (senyum, sapa, salam sopan dan santun) tanpa membedakan karakter pasien. Hal ini sejalan dengan peneitian Putra dkk (2020) yang mejelaskan keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan andal dan

memuaskan kepada pasien yang melakukan swamedikasi. Pada dimensi ini komunikasi antara petugas dan pasien sangat penting, petugas memberikan *feedback* dengan ramah karena dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Hal ini sejalan juga dengan penelitian Rismayanti (2019) bahwa komunikasi dan penyampaian yang baik adalah salah satu faktor penentu kualitas pelayanan, sehingga dapat menjadi penentu kepuasan pasien. Petugas harus dapat menjalin hubungan yang baik dengan pasien serta dapat memberikan penanganan dan penyelesaian dengan cepat terhadap keluhan pasien (Nikmatuzaroh, 2019).

Berdasarkan tabel VI pada dimensi ketanggapan presentase paling tinggi pada pertanyaan nomor 6 sebesar 81,77% dengan kategori sangat puas mengenai komunikasi yang baik antarpetugas dengan pasien, dalam hal ini petugas Apotek Kasongan di haruskan mempunyai *skill public speaking* yang baik agar saat penggalan informasi mengenai keluhan dan informasi obat dapat diterima pasien dengan baik dan tanggap. Hal ini sejalan dengan Khoirunisa dan Adiningsih (2023) bahwa petugas mampu berkomunikasi dengan baik yang artinya memiliki kecakapan dalam menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap pasien sehingga yakin terhadap obat yang dibeli. Pada dimensi ini juga dibutuhkan kecepatan saat pengambilan obat agar pasien tidak menunggu terlalu lama.

Berdasarkan tabel VI pada dimensi jaminan presentase paling tinggi pada pertanyaan nomor 9 sebesar 81,25% dengan kategori sangat puas mengenai jaminan kualitas obat. Dimensi ini penting bagi apotek dalam memberikan pelayanan, karena jika tidak berhati-hati dapat memberikan dampak buruk bagi pasien, dengan demikian petugas harus memiliki pengetahuan yang baik mengenai produk yang akan dibeli pasien, pemberian informasi yang salah akan menyebabkan *medication error*. Hal ini sejalan dengan penelitian Parumpu dkk (2022) bahwa obat yang dibeli terjamin kualitasnya jika petugas memberikan keyakinan kepada konsumen bahwa obat yang dibeli terjamin halal seperti menjelaskan bahan-bahan yang terkandung sehingga konsumen percaya dengan apa yang telah dijelaskan. Hal juga sejalan dengan penelitian Putra dkk (2020) bahwa pasien mengharapkan informasi obat yang disampaikan akurat, dan dapat dipercaya. Pada saat memberikan informasi harus jelas dan mudah dimengerti, pemilihan bahasa yang digunakan juga menjadi pertimbangan saat melakukan pelayanan swamedikasi. Kejelasan informasi obat yang diberikan oleh petugas karena bahasa yang digunakan mudah dimengerti (Khoirunisa dan Adiningsih, 2023).

Berdasarkan tabel VI pada dimensi empati presentase paling tinggi pada pertanyaan nomor 11 sebesar 82,81% dengan kategori sangat puas. Hal ini terjadi karena pada dimensi empati petugas Apotek Kasongan di haruskan dapat mengenali pikiran dan apa yang dirasakan oleh pasien dan bersedia selalu mendengarkan keluhan tanpa membedakan status sosial pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Nikmatuzaroh (2018) mengenai sikap kepribadian petugas dan apoteker dalam melayani pasiennya harus berusaha menunjukkan kepada pasien bahwa mereka memberikan informasi yang bermanfaat serta bertanggungjawab atas perawatan kesehatan pasien tersebut. Hal ini juga sejalan dengan Peraturan Pemerintah (2009) bahwa Tenaga Teknis Kefarmasian memberikan perlakuan yang sama terhadap seluruh pasien dengan tidak membedakan suku, ras, bangsa, agama, dan status sosial. Upaya ini dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien. Memberikan informasi obat semaksimal mungkin tanpa memandang status sosial merupakan bentuk perlakuan dan kepedulian dari petugas apotek untuk pasien (Sunandar dan Putri, 2014).

Berdasarkan tabel VI pada dimensi bukti langsung pertanyaan paling tinggi terdapat pada nomor 15 sebesar 82,55% dengan kategori sangat puas. Petugas dituntut untuk menggunakan baju formal dan rambut diikat rapi jika tidak berkerudung agar tidak mengganggu saat melayani pasien. Sarana prasarana juga harus mendukung agar tercipta

suasana yang baik dengan memiliki kipas angin agar saat melayani pasien terasa nyaman. Hal ini sejalan juga dengan penelitian Nimatuzaroh (2018) bahwa pasien menilai pelayanan kefarmasian dari bentuk fisik sarana dan prasarana yang terdapat di apotek. Hal ini juga sejalan dengan

penelitian Muharni dkk (2021) bahwa penampilan fisik, serta personil yang mencakup kebersihan, kerapian penampilan petugas terhadap pelayanan swamedikasi pada pasien akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien. Penampilan petugas saat melayani juga perlu diperhatikan kebersihan dirinya agar saat berkomunikasi dengan pasien terasa nyaman. Pada penerimaan pelayanan penampilan petugas yang meyakinkan dan tidak adanya perbedaan dalam pemberian pelayanan serta lingkungan yang nyaman dan bersih akan mempengaruhi kepuasan pasien (Umar, 2020).

KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan swamedikasi di apotek kasongan bulan januari 2024 terhadap 5 dimensi yaitu dimensi keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangible*) pasien merasa sangat puas dengan presentase rata-rata 80,34%.

DAFTAR PUSTAKA

- Arisa, A., 2022. *Perilaku Tenaga Kesehatan Dalam Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Antara Harapan Dan Kenyataan*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Abdi Persada. Banjarmasin.
- Astuti, R. I., 2022. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Swamedikasi Di Apotek K-24 Seturan Kabupaten Sleman Periode Maret 2023. *KTI*. Yogyakarta: Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta.
- Calamusa, A., Di Mazio A., Cristofani R., Arrighetti P., Santaniello V., Alfani S., Carducci A., 2012. *Understanding of Over the Counter Medicines and Risk Preception, Patient Education and Counseling*. Italia. 395-401.
- Diana Khusnul., Tandah M.R., Diwayani Christin A.M., 2022. Gambaran Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Palopo. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 6(2): 1406.
- Diarti, D. S. P., Budi S., P., dan Wiratmo., 2014. Studi Kualitas Pelayanan Apotek Ditinjau dari Tingkat Kepuasan Konsumen di Kecamatan Sumbersari Jember. *E-Jurnal Pustaka Kesehatan*. 2(3): 432–438.
- Kementrian Kesehatan RI. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 73 Tahun 2016. *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Depkes RI*. Jakarta.
- Khoirunisa Safira dan Adiningsih Retnowati, 2023. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Makmur Sehat Sukoharjo. *Indonesian Journal on Medical*. 10(2).
- Moore, A.D., Hamilton, J.B., Knafl, G.J., Godley, P.A., Carpenter, W.R., Bensen, J.T., Mohler, J.L., Mishel, M. 2013. The Influence of Mistrust, Racism, Religious Participation and Access to Care on Patient Satisfaction for African American Men: The North Carolina- Louisiana Prostate Cancer Project. *Journal of The National Medical Association*, 105: 59-68.
- Muharni, S., Zulnandita, P., Aryani, F., Utami, R., Furi, M., 2022. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penggalan Informasi Swamedikasi Oleh Petugas Apotek Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru

- Tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Manuntung*. 8(2): 191- 200.
- Musa, G.J., Chiang, P.H., Sylk, T., Bavley, R., Keating, W., Lakew, B., Tsou, H.C., Hoven, C.W., 2013. *Use of GIS Mapping as a Public Health Tool-Fr Cholera to Cancer, Health Services Insight*, New York City, USA, pp 111- 116.
- Nikmatuzaroh, R.E., 2018. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wilayah Kota Yogyakarta Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Parumpu Firdawati Amir., Tandah Muhamad Rinaldhi., Agus Anggraeni., Widnesari Deviani, 2022. Gambaran Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Swamedikasi Apoteker di Apotek Kota Palu. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 6(2). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009. *Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta.
- Putra Oki Nugraha., Kresnamurti Angelica., Yunita Akalili, 2020. Tingkat Kepuasan Pasien Swamedikasi Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Pesisir Surabaya Timur. *Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia*. 18(2): 143-149.
- Raising, R., dan Erikania, S. 2019. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmsian Di Rumah Sakit dan Apotek. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*. 5(1).
- Rismayanti, 2019. Presepsi Konsumen terhadap Pelayanan Apotek Dafa Difa Farma Kota Palopo. *Karya Tulis Ilmiah*. STIKes Bhakti Pertiwi Luwu Raya Palopo, Sulawesi Selatan.
- Sugiyono, 2019. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Setyono Yuli Budi., Sulistyawati Rini., Hartini Windadari Murni, 2022. Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Magetan Tahun 2021. *Indonesian Journal On Medical Science*. 9(2).
- Sunandar, I. Putri, R. Nur, I.A., 2014. Evaluasi Mutu Pelayanan di Apotek Komunitas Kota Kendari Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian Tahun 2014. *Jurnal Farmasi*. 1(2): 30-35.
- Umar Anugrah, 2020. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Obat di Apotek X Desa Pattimang Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara Tahun 2020. *Jurnal Kesehatan Luwu Raya*. 7(1).
- Widiyanto, R., Brahmono, U.A., Handono, B.D., Martin, A.Y., 2023. Penerapan *Customer Satisfaction Index (CSI)* Dan Aanalisa *GAP* Pada Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Narogong Bulan April 2022. *Jurnal Kefarmasian Akfarindo*. 8(2)

