

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN KEFARMASIAN  
DI APOTEK WONOKROMO YOGYAKARTA**

**NASKAH PUBLIKASI**



**HASNA SYAFA MAZIDA**

**M18030020**

**PROGRAM STUDI D-III FARMASI  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MADANI**

**YOGYAKARTA**

**2021**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**NASKAH PUBLIKASI**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**NASKAH PUBLIKASI**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN KEFARMASIAN  
DI APOTEK WONOKROMO YOGYAKARTA**

Oleh:

**HASNA SYAFA MAZIDA**  
M18030020

Telah mendapatkan persetujuan untuk dipublikasikan pada tanggal  
16 Agustus 2021



Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Bingar Hermowo, SKM. M. M.  
NIK. 04.010884.10.0001

Filu Marwati Santoso Putri, SKM. M. H.  
NIK. 04.270487.10.0011

Mengetahui,

Ketua Program Studi D-III Farmasi

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Madani Yogyakarta



apt. Maulana Tegar Aditya Nugraha, M. Sc.  
NIK. 03.180991.19.0020

# TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK WONOKROMO YOGYAKARTA

## Level Of Patient Satisfaction In Pharmaceutical Services At Wonokromo Pharmaceutical Yogyakarta

**Hasna Syafa Mazida<sup>1</sup>, Bingar Hernowo<sup>2</sup>, Filu Marwati Santoso Putri<sup>3</sup>**

Program Studi D-III Farmasi, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Madani Yogyakarta  
Jl. Karanggayam, Sitimulyo, Kec. Piyungan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta, 55792,  
Indonesia

E-mail: [hasyamazeeda@gmail.com](mailto:hasyamazeeda@gmail.com), +6287700199002

### Abstrak

Di era globalisasi saat ini, persaingan apotek yang berasal dari dalam negeri maupun pemilik sarana apotek Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) yang masuk ke Indonesia semakin tak terelakkan. Selain itu, deregulasi tentang pendirian apotek, tingginya permintaan konsumen terhadap obat dan banyaknya jumlah apoteker juga menjadi faktor pemicu semakin banyaknya jumlah apotek. Secara tidak langsung, persaingan bisnis antar apotek semakin ketat demi memperoleh jumlah pelanggan semaksimal mungkin. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan, maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Wonokromo Yogyakarta. Rancangan penelitian ini menggunakan jenis penelitian diskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan kuisioner yang dibagikan kepada pasien. Populasi yang diambil sampel sebanyak 30 responden dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Hasil penelitian pada indikator berwujud diperoleh persentase skor 66,7%, pada indikator kehandalan diperoleh persentase skor 63,8%, pada indikator daya tanggap diperoleh persentase skor 67,5%, pada indikator kepastian diperoleh persentase skor 58,3%, pada indikator empati diperoleh persentase skor 57%. Tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian di Apotek Wonokromo Yogyakarta dengan persentase skor 62,6% yakni menunjukkan pasien puas.

**Kata Kunci:** Apotek, Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan Pasien

### Abstract

In the current era of globalization, competition for pharmacies from within the country and owners of the ASEAN Economic Community (AEC) pharmacy facilities entering Indonesia is increasingly inevitable. In addition, deregulation regarding the establishment of pharmacies, high consumer demand for drugs and the large number of pharmacists are also factors that trigger the increasing number of pharmacies. Indirectly, business competition between pharmacies is getting tougher in order to get the maximum number of customers possible. Satisfactory and quality service will form patient/customer loyalty, and satisfaction, then the satisfactory service will also bring in new customers. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Wonokromo pharmacy Yogyakarta. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Wonokromo pharmacy Yogyakarta. This research design uses quantitative descriptive research. This

study used a questionnaire distributed to patients. The population taken as a sample of 30 respondents using purposive sampling method. The result showed on the indicator of tangible obtained percentage score 66,7%, on the indicator of reability obtained percentage score 63,8%, on the indicator of responsiveness obtained percentage score 67,5%, on the indicator assurance obtained percentage score 58,3%, on the indicator of empathy obtained percentage score 57%. The level of patient satisfaction in pharmaceutical services at Apotek Wonokromo Yogyakarta with a percentage of 62.6% which shows that patients are satisfied.

**Keywords:** Pharmacy, Pharmaceutical Services, Patient Satisfaction.

## **PENDAHULUAN**

Kepuasan pasien merupakan komponen integral dari kualitas perawatan kesehatan. Perbaikan dalam komunikasi, keterampilan, kenyamanan, dan kesopanan dapat menghasilkan penggunaan yang lebih baik layanan medis dan hasil akhirnya lebih baik. Kepuasan tinggi mendorong perilaku kesehatan yang positif, seperti kepatuhan dan kesinambungan dengan penyedia. Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima (Supartiningsih, 2017). Pasien yang puas dengan perawatan mereka secara keseluruhan lebih mungkin untuk minum obat dengan benar dan kecil kemungkinannya untuk mengubah dari satu profesional perawatan kesehatan ke yang lain.

Menurut Peter, konsep kepuasan dalam tinjauan prospektif dibagi dua hal yaitu tinjauan prospektif makro dan prospektif mikro. Tinjauan kepuasan makro adalah memberikan pelayanan prima, sedangkan tinjauan mikro terdiri dari kepuasan pelayanan dan strategi budaya. Oleh karena itu, pelayanan kualitas menekankan kepada mutu suatu pelayanan. Lebih lanjut menurut Engel kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil produk atau jasa dan harapan – harapannya (Sari & Suprianto, 2019).

Kepuasan Pasien tidak terlepas dari pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kerasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien. Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi pada produk obat, menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien. Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari obat ke pasien yang mengacu kepada pelayanan kefarmasian (*Pharmaceutical Care*) (Bertawati, 2013).

Pelayanan kefarmasian tidak lepas dari kualitas pelayanan apotek itu sendiri. Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan). Weitz dan Wessley (Phiri & Mcwabe, 2013) mengemukakan layanan itu kualitas hasil dari harapan pelanggan apa yang harus ditawarkan penyedia layanan, bagaimana file penyedia benar-benar tampil untuk memenuhi itu Jadi memberikan layanan berkualitas berarti memastikan konsistensi dalam kinerja penyampaian layanan pada sehari-hari (Phiri & Mcwabe, 2013).

Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek (SPKA) meliputi dua kegiatan yaitu yang bersifat manajerial berupa standar pengelolaan sediaan farmasi dan standar pelayanan farmasi klinik. Pengelolaan sediaan farmasi (obat, bahan obat, obat tradisional dan kosmetika) merupakan suatu urutan kegiatan dimulai dari perencanaan kebutuhan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, dan pencatatan/ pelaporan. Pelayanan farmasi klinik merupakan pelayanan langsung yang diberikan oleh apoteker kepada pasien dalam rangka meningkatkan outcome terapi dan meminimalkan risiko terjadinya efek samping yang meliputi pengkajian dan pelayanan resep, pelayanan informasi obat (PIO), home care, pemantauan terapi obat (PTO), monitoring efek samping obat (MESO), dan konseling termasuk untuk swamedikasi dan pencatatan obat yang digunakan pada PMR (*Patient Medication Record*). (Kemenkes, 2016) (Supardi et al., 2020)

Pelayanan kefarmasian adalah bentuk pelayanan dan tanggung jawab langsung profesi apoteker dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pelanggan. Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien (*patient oriented*) yang berkaitan dengan sediaan farmasi (*drug oriented*) dengan maksud mencapai hasil terapi yang optimal dalam meningkatkan kualitas hidup pasien. Pelayanan kefarmasian merupakan proses kolaboratif yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Mutu yang lebih tinggi memungkinkan untuk mengurangi tingkat kesalahan, mengurangi ketidakpuasan pelanggan, mengurangi keharusan memeriksa dan menguji, meningkatkan hasil kapasitas, memberikan dampak utama pada biaya, dan biasanya mutu lebih tinggi biaya lebih sedikit. Dalam mengukur mutu pelayanan kefarmasian, tidak hanya dilihat dari tingkat kepuasan pasien, dimensi waktu, dan prosedur tetap pelayanan kefarmasian saja, melainkan juga daftar tilik pelayanan kefarmasian (Hanggara et al., 2017). Perkembangan pelayanan kefarmasian mengarah pada kegiatan Pelayanan Informasi Obat (PIO) untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas informasi kesehatan khususnya obat-obatan. Ruang lingkup kegiatan kefarmasian di suatu apotek memungkinkan masyarakat memperoleh pelayanan obat secara optimal. Dari segi teknis, masyarakat sebagai konsumen berhak mendapatkan obat yang diinginkan, baik itu obat dengan

resep maupun obat tanpa resep. Dari segi jasa, konsumen berhak mendapatkan informasi penggunaan obat yang lengkap serta pelayanan yang baik (Krisnawati, 2019).

Kualitas dapat didefinisikan sebagai totalitas dari suatu keistimewaan dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang menunjang kemampuan produk atau jasa tersebut untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan. Pengukuran kualitas jasa dalam model *SERVQUAL* didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya dalam dimensi-dimensi utama kualitas jasa. Dimensi utama kualitas jasa tersebut adalah reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tanggibles*). (Baroroh, 2014)

Sehingga kualitas pelayanan apotek harus memenuhi harapan pelanggan. Harapan pelanggan yakni keyakinan tentang pemberian pelayanan yang berfungsi sebagai standar dalam menilai kinerja. Karena pelanggan membandingkannya dengan persepsi pada saat menilai kualitas pelayanan, mengetahui harapan konsumen menjadi sangat penting bagi pemasar. Kesalahan dalam menilai keinginan pelanggan dapat mengakibatkan kehilangan pelanggan. Pelanggan biasanya mempersepsikan pelayanan berdasarkan kualitas pelayanan dan seberapa besar produk tersebut memuaskan keinginannya dibandingkan dengan pengalamannya secara keseluruhan. (Baroroh, 2014).

Apotek menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 35 tahun 2014 adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker. Apotek harus dikelola oleh seorang apoteker yang profesional, berlokasi di daerah yang mudah dikenali oleh masyarakat dan terdapat papan petunjuk yang tertulis kata "*apotek*". Apotek harus mudah diakses oleh masyarakat untuk memperoleh obat termasuk informasi obat dan konseling. Apotek harus memiliki ruang tunggu yang nyaman bagi pasien, tempat untuk mendisplay informasi bagi pasien, termasuk penempatan brosur/materi informasi, ruangan/tempat khusus untuk konseling bagi pasien yang dilengkapi dengan meja dan kursi serta lemari untuk menyimpan catatan medikasi pasien; ruang peracikan obat dan tempat pencucian alat (Supardi et al., 2020).

Apotek Wonokromo berada dilokasi strategis terletak di Jl. Imogiri Timur KM. 10 Jejeran, Pleret, Bantul, Yogyakarta. Lokasi Apotek Wonokromo sangat strategis karena berada di pinggir jalan raya, dan ada beberapa klinik di dekat Apotek Wonokromo. Selain itu juga, perekonomian warga yang berada disekitar apotek sangat menguntungkan karena daya jual beli masyarakat cukup tinggi. Banyak juga pusat perbelanjaan seperti rumah makan, toko baju, dan lain-lain. Kondisi sosial masyarakat yang tinggal di daerah Wonokromo yang berlatar belakang pedesaan sangatlah membutuhkan ketersediaan apoteker.

Apotek Wonokromo dipilih sebagai sampel karena apotek tersebut belum pernah dilakukan penelitian mengenai pengukuran tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian. Apotek Wonokromo adalah salah satu apotek memiliki pengunjung yang sangat ramai. Setelah dilakukan studi pendahuluan berupa wawancara kepada 11 pengunjung apotek diperoleh hasil sebagian besar merasa puas dengan pelayanan kefarmasian di apotek Wonokromo. Namun, sebagian menjawab merasa puas dengan perasaan yang tidak terlalu yakin, didukung dengan ekspresi yang tidak meyakinkan. Hal tersebut kemungkinan terjadi dikarenakan pengunjung merasa tidak enak dengan peneliti. Berdasarkan uraian di atas peneliti ingin melakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian di apotek Wonokromo Yogyakarta.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis dan Rancangan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian diskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan kuisioner yang dibagikan kepada pasien yang berkunjung ke apotek Wonokromo yang berisi pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian ini.

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Apotek Wonokromo dilakukan selama bulan April - Mei 2021.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini pasien yang datang perbulan sekitar 600 orang. Pasien yang mendapat pelayanan di Apotek Wonokromo dengan kriteria sebagai berikut:

#### **a. Kriteria Inklusi**

- 1) Dapat berkomunikasi dengan baik.
- 2) Pasien yang membeli obat dan dilayani oleh petugas apotek.
- 3) Pasien yang berusia produktif (15-64 tahun).

#### **b. Kriteria Eksklusi**

- 1) Konsumen yang hanya membeli makanan dan minuman.
- 2) Konsumen memiliki kekurangan dalam membaca dan menulis.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang mewakili suatu populasi tersebut (Sugiyono, 2013). Pengambilan sampel untuk penelitian menurut (Arikunto, 2010), jika subjeknya kurang dari 100 orang sebaiknya diambil semuanya, jika subjeknya besar atau lebih dari 100 orang dapat diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih.

Apotek Wonokromo Yogyakarta memiliki pasien sekitar 600 orang. Dari populasi tersebut diambil sampel sebanyak 30 responden. Teknik sampling yang di

lakukan adalah *purposive sampling*. Pada Teknik ini pengambilan sampel berdasarkan ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya.

### **Variabel Penelitian**

Variabel yang digunakan adalah variabel tunggal yaitu tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian pada Apotek Wonokromo.

### **Instrumen Penelitian**

Instrument penelitian yang di gunakan adalah lembar kuisisioner yang diberikan kepada pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Wonokromo Yogyakarta. Lembar kuisisioner ini terdiri dari 5 bagian dengan 10 pertanyaan:

- a. Bagian 'Berwujud' terdiri dari 3 pertanyaan seputar lingkungan pada apotek.
- b. Bagian 'Kehandalan' memiliki 3 pertanyaan seputar kehandalan apoteker atau farmasis dalam melayani pasien.
- c. Bagian 'Daya Tanggap' adalah pertanyaan mengenai sikap apoteker atau farmasis dalam memberikan pelayanan kefarmasian.
- d. Bagian 'Kepastian' terdiri dari 5 pertanyaan mengenai apoteker atau farmasis saat memberikan penjelasan obat kepada pasien.
- e. Bagian 'Empati' memiliki 2 pertanyaan seputar kepekaan apotek atau farmasis dalam melayani pasien.

### **Uji Validitas dan Reliabilitas**

#### **Uji Validitas**

Instrumen ini sudah pernah dilakukan pada peneliti sebelumnya yaitu Fadhilatul Ilmi pada tahun 2017 (Ilmi, 2017) dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kefarmasian di Apotek Buring Farma Kota Malang. Uji validitas dilakukan pada kuisisioner kepuasan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien. Uji ini dilakukan pada minimal 30 orang yang tidak termasuk responden dan dilakukan di luar lokasi penelitian, tetapi karakteristik yang sama dengan responden di lokasi penelitian (Notoatmodjo, 2010).

#### **Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas disini juga mengacu pada penelitian sebelumnya yakni pada penelitian Fadhilatul Ilmi (Ilmi, 2017) dengan judul penelitian Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Buring Farma Kota Malang. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak komputer dengan bantuan pengolahan data SPSS. Tes yang dinyatakan valid kemudian diuji reliabilitasnya.

## **Analisa Data**

Analisis deskriptif merupakan analisis statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan menggunakan Rumus (Sugiyono, 2010):

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

Skala tingkat kepuasan pasien:

1. Sangat Puas = 76% - 100%
2. Puas = 51% - 75%
3. Tidak Puas = 26% - 50%
4. Sangat Tidak Puas = 0% - 25%

Kegiatan analisis data meliputi:

1. *Collecting*

Pengumpulan data hasil jawaban kuisioner dari responden.

2. *Scoring*

Pemberian nilai berupa angka pada jawaban untuk memperoleh data kuantitatif. Berikut skor yang di berikan berdasarkan tingkatan jawaban dari responden:

- a. Sangat puas: 4
- b. Puas: 3
- c. Kurang puas: 2
- d. Tidak puas: 1

3. *Cooding*

Pemberian kode pada variabel-variabel yang dirubah menjadi penomoran 1,2, 3, 4, dan 5.

4. *Tabulating*

Pengelompokan data dengan teratur, teliti, kemudian data dihitung dan dijumlahkan dalam bentuk tabel.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Data Karakteristik Responden**

Pelaksanaan penelitian tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian di Apotek Wonokromo Yogyakarta selama bulan April-Mei 2021. Penelitian ini dilakukan dengan memberikan lembar kuisioner kepada pelanggan di Apotek Wonokromo Yogyakarta.

**Tabel 1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden**

<b>Klarifikasi Responden</b>	<b>Responden</b>	<b>Jumlah</b>
<b>Jenis Kelamin</b>	Laki-laki	17
	Perempuan	13

Sumber: Data Primer, 2021

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 30 orang pasien di ambil sebagai sampel saat berkunjung di Apotek Wonokromo Yogyakarta yang bersedia mengisi kuisisioner berdasarkan jenis kelamin yaitu pasien yang berjenis laki-laki lebih banyak yang berkunjung ke apotek dibandingkan perempuan, dengan jumlah laki-laki sebanyak 17 orang dan perempuan sebanyak 13.

**Tabel 2 Distribusi Frekuensi Usia Responden**

<b>Klarifikasi Responden</b>	<b>Responden</b>	<b>Jumlah</b>
<b>Usia</b>	18-25	8
	26-38	11
	41-51	11

Sumber: Data Primer, 2021

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 30 orang pasien di ambil sebagai sampel saat berkunjung di Apotek Wonokromo Yogyakarta yang bersedia mengisi kuisisioner berdasarkan umur yaitu responden yang berumur 18-25 berjumlah 8 orang, umur 26-38 tahun dengan jumlah 11 orang, sedangkan pasien umur 41-51 sebanyak 11 orang.

### **Data Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kefarmasian**

Pelayanan kefarmasian di apotek saat ini telah mempunyai standar dengan diterbitkannya Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Tujuan diterbitkannya surat keputusan ini adalah sebagai pedoman praktik apoteker dalam menjalankan profesi, melindungi masyarakat dari pelayanan yang tidak professional, dan melindungi profesi dalam praktik kefarmasian di apotek sehingga diharapkan pelayanan kefarmasian yang diselenggarakan dapat meningkatkan kualitas hidup pasien.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengunjung di Apotek Wonokromo Yogyakarta. Setelah kuesioner terisi dan semua data terkumpul, data diolah, dihitung, dan dijumlahkan dalam bentuk tabel. Adapun hasil penelitian tingkat pengetahuan tentang antibiotik dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 3 Data Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kefarmasian**

<b>Sub Variabel</b>	<b>Presentase</b>
<b>BERWUJUD</b>	P1 70%
	P2 67,5%
	P3 62,5%
<b>Rata-rata</b>	<b>66,7%</b>
<b>KEHANDALAN</b>	P4 67,5%

	P5	59,1%
	P6	65%
<b>Rata-rata</b>		<b>63,8%</b>
<b>DAYA TANGGAP</b>	P7	67,5%
<b>Rata-rata</b>		<b>67,5%</b>
<b>KEPASTIAN</b>	P8	61,7%
	P9	52,5%
	P10	40%
	P11	65,8%
	P12	67,5%
	P13	62,5%
<b>Rata-rata</b>		<b>58,3%</b>
<b>EMPATI</b>	P14	65,8%
	P15	48,3%
<b>Rata-rata</b>		<b>57%</b>

Sumber: Data Primer, 2021

Maka, kriteria untuk hasil interpretasi pelayanan kefarmasian di Apotek Wonokromo Yogyakarta sebagai berikut:

**Tabel 4 Hasil Interpretasi Skor**

Variabel	Sub Variabel	Persentase Skor (%)	Interpretasi
<b>Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian</b>	Berwujud	<b>66,7%</b>	Puas
	Kehandalan	<b>63,8%</b>	Puas
	Daya Tanggap	<b>67,5%</b>	Puas
	Kepastian	<b>58,3%</b>	Puas
	Empati	<b>57%</b>	Puas
<b>Total</b>		62,6%	Puas

Sumber: Data Primer, 2021

Dilihat dari hasil interpretasi tersebut bahwa tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Wonokromo Yogyakarta diinterpretasikan puas. Tingkat kepuasan pasien dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut. Pada indikator berwujud, menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (Apriyani & Sunarti, 2017) indikator berwujud yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang. Menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Dalam hal ini indikator berwujud yang diberikan petugas dalam pelayanan fisik di Apotek Wonokromo Yogyakarta mendapatkan skor 66,7% yang menunjukkan pasien puas dikarenakan petugas kefarmasian berpenampilan rapi saat menyerahkan obat pada pasien. Selain itu, apotek memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman, terdapat juga kursi panjang pada sudut ruangan untuk pasien apabila menebus resep obat di apotek, serta lampu penerangan di apotek cukup terang agar dapat memastikan obat yang sesuai.

Pada indikator kehandalan, menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (Apriyani & Sunarti, 2017) indikator kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dapat diketahui indikator kehandalan

pada Apotek Wonokromo Yogyakarta pasien merasa puas dengan persentase skor 63,8% karena obat yang diberikan kepada pasien dalam keadaan baik, obat yang benar dan obat dibungkus dengan plastik dan/atau menggunakan kantong kresek, petugas kefarmasian juga menjelaskan tentang cara pemakaian obat yang benar kepada pasien yang bertanya. Serta pelayanan yang diberikan oleh petugas kefarmasian sesuai dengan harapan pasien, seperti ketersediaan obat di Apotek.

Pada indikator daya tanggap, menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (Apriyani & Sunarti, 2017) indikator daya tanggap yaitu kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat. Pada Apotek Wonokromo Yogyakarta pasien merasa puas dengan indikator daya tanggap yang diberikan oleh petugas dengan nilai persentase skor sebesar 67,5% hal ini menunjukkan petugas kefarmasian memberikan pelayanan yang baik, dan cepat tanggap dalam melayani obat kepada pasien apotek.

Pada indikator kepastian, menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (Apriyani & Sunarti, 2017) indikator kepastian yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap indikator kepastian pasien merasa puas dengan nilai persentase skor 58,3% hal ini menunjukkan bahwa petugas kefarmasian dengan baik memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan sesuai permintaan pasien, etiket resep obat yang mudah dimengerti oleh pasien di apotek, dan memberikan keterangan obat mudah dipahami oleh pasien, serta pasien apotek merasa yakin membeli obat dengan tepat, benar, dan merasa yakin dengan obat yang dibeli dapat menyembuhkan penyakit. Sebagian responden merasa tidak puas dikarenakan bahwa petugas sering kali tidak menjelaskan efek samping obat jika pasien tidak bertanya.

Pada indikator empati, menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (Apriyani & Sunarti, 2017) indikator empati yaitu kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap indikator empati yang diberikan petugas kefarmasian, pasien merasa puas dengan nilai persentase skor 57% karena petugas kerap kali mengingatkan waktu meminum obat yang benar dan tepat kepada pasien. Namun, petugas kefarmasian harus meningkatkan atau memperbaiki kinerja karena sebagian dari responden merasa tidak puas karena pasien tidak diberikan kesempatan kepada petugas untuk memilih dan menentukan obat generik atau paten.

Dari hasil kelima indikator tersebut pasien pada apotek rata-rata merasa puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan. Dalam penelitian ini memiliki nilai persentase antara 51% - 75% yang berarti pasien puas atas pelayanan kefarmasian di Apotek Wonokromo Yogyakarta.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Hasil dari penelitian ini, nilai dari seluruh tanggapan responden rentang tingkat kepuasan dalam pelayanan kefarmasian di Apotek Wonokromo Yogyakarta menunjukkan kriteria puas dengan nilai persentase rata-rata dari keseluruhan sub variabel adalah 62,6%.

### Saran

1. Disarankan kepada Apotek Wonokromo Yogyakarta agar kualitas pelayanan kefarmasian dipertahankan dan ditingkatkan karena tingkat kepuasan pasien sangat diperlukan agar pasien merasa nyaman.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai data dasar dalam pengembangan penelitian selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Apriyani, D., & Sunarti, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*.
- Baroroh, F. (2014). Evaluasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Yogyakarta. *Pharmaciana*. <https://doi.org/10.12928/pharmaciana.v4i2.1570>
- Bertawati. (2013). Profil Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotek di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal. *Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*.
- Hanggara, R. S. L., Gibran, N. C., Kusuma, A. M., & Galistiani, G. F. (2017). Pengaruh Keberadaan Apoteker terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Wilayah Kabupaten Banyumas. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*. <https://doi.org/10.22435/jki.v7i1.5018.67-76>
- Ilmi, F. (2017). Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Buring Farma Kota Malang. *Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang*.
- Kemkes. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016*.
- Krisnawati, M. (2019). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan di Apotek Panji Farma. *Jurnal Kesehatan Madani Medika*, 10(1), 40–47.
- Notoatmodjo. (2010). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta. *Rineka Cipta*.
- Phiri, M. A., & Mcwabe, T. (2013). Customers ' Expectations and Perceptions of Service Quality: the Case of Pick N Pay Supermarket Stores in Pietermaritzburg Area , South Africa. *Intenrational Journal of Research in Social Sciences*.

- Sari, F. M., & Suprianto, U. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Global Medan. *Jurnal Dunia Farmasi*. <https://doi.org/10.33085/jdf.v1i3.4371>
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. 2013. "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D." Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. <https://doi.org/10.1>. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.
- Sugiyono, (2010). (2010). Metode Penelitian Kuantitatif & kualitatif dan R & D. Alfabeta Bandung. ISBN 979-8433-64-0. In *Journal of Experimental Psychology: General*.
- Supardi, S., Yuniar, Y., & Sari, I. D. (2020). Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek di Beberapa Kota Indonesia. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*. <https://doi.org/10.22435/jpppk.v3i3.3177>
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit 10.18196/Jmmr.2016*. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>