

LAPORAN PENELITIAN



**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK ANTARIKSA
KABUPATEN BARITO SELATAN**

apt. Rabiatul Adawiyah, S.Farm., M.Si

1123018201

Husna Fauzia, M.Farm

1113119201

Royanti Fatma Sari

19.71.021584

**PROGRAM STUDI DIII FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA**

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Antariksa Kabupaten Barito Selatan
Tema Penelitian : Kesehatan-Obat
Nama Ketua Peneliti : apt. Rabiatul Adawiyah, S.Farm., M.Si
NIDN : 1123018201
Program Studi : D III Farmasi
Nama Anggota 1 : Husna Fauzia, S.Farm., M.S.Farm
NIDN : 1113119201
Program studi : D III Farmasi
Nama Mahasiswa yang Terlibat : Royanti Fatma Sari NIM 19.71.021584
Biaya Penelitian : Rp. 5.000.000.,

Palangka Raya, 5 Agustus 2022



Mengetahui,
Dekan

apt. Nurul Chusna, M.Si
NIK 15.0601.014

Ketua Peneliti,

Rabiatul Adawiyah
apt. Rabiatul Adawiyah, S.Farm., M.Si
NIDN. 1123018201



Menyetujui,
Kepala L2M UM Palangkaraya

Dr. Nurul Hikmah Kartini, S.Si., M.Pd
NIK 12.0203.008

RINGKASAN

Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Standar pelayanan ini dibentuk karena dunia kefarmasian sebagai pelayanan kesehatan kepada masyarakat sudah sedemikian berkembang. Pelayanan farmasi yang diberikan apotek salah satunya adalah pelayanan mengenai informasi obat, khususnya obat dengan resep yang di tulis oleh dokter. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat baik dengan resep maupun tanpa resep dokter yang diberikan di apotek wilayah Kabupaten Barito Selatan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan prospektif menunjukkan kuesioner, metode ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis suatu situasi, kondisi, kondisi objek bidang kajian pada suatu waktu secara akurat menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan persentase kepuasan pada Bukti Fisik (*tangible*) sebesar 82,3%, Kemampuan (*Reliability*) sebesar 81,9%, Jaminan (*Assurance*) sebesar 87,5%, Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebesar 82%, Perhatian (*Empathy*) sebesar 81,6%, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Antariksa Kabupaten Barito Selatan baik dengan resep maupun tanpa resep dokter berdasarkan hasil rata-rata dari kelima dimensi tersebut yaitu 83% yang termasuk dalam katagori sangat puas.

Kata kunci : Apotek, Tingkat Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
RINGKASAN	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Apotek	4
2.2 Pelayanan Kefarmasian.....	5
2.3 Kepuasan Pasien	7
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	13
3.1 Jenis Penelitian	13
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	13
3.3 Populasi Dan Sampel	13
3.4 Devinisi Operasional.....	14
3.5 Instrumen Penelitian.....	15
3.6 Validasi dan Reliabilitas Instrumen Kuesioner.....	15

3.7	Teknik Pengumpulan Sampel.....	15
3.8	Teknik Pengumpulan Data.....	15
3.9	Pengolahan dan Analisis Data.....	16
BAB IV	SIMPULAN DAN SARAN	26
	DAFTAR PUSTAKA	27
	LAMPIRAN – LAMPIRAN	30

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Rangkuman hasil uji validitas sebanyak 16 pertanyaan	17
Tabel 2.	Hasil uji reabilitas.....	18
Tabel 3.	Hasil Bukti Fisik(<i>Tangible</i>).....	18
Tabel 4.	Hasil responden yang menjawab untuk katagori Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	19
Tabel 5.	Kemampuan (<i>Reliability</i>)	20
Tabel 6.	Hasil responden yang menjawab untuk katagori Kemampuan (<i>Reliability</i>).....	20
Tabel 7.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	21
Tabel 8.	Hasil responden yang menjawab untuk katagori Jaminan (<i>Assurance</i>).....	22
Tabel 9.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	23
Tabel 10.	Hasil responden yang menjawab untuk katagori Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	23
Tabel 11.	Perhatian (<i>Empathy</i>).....	24
Tabel 12.	Hasil responden yang menjawab untuk katagori Perhatian (<i>Empathy</i>).....	24
Tabel 13.	Persentase tingkat kepuasan berdasarkan 5 dimensi	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Tugas Kegiatan	30
Lampiran 2. Papan Nama Apotek	31
Lampiran 3. Tampak Depan Apotek	32
Lampiran 4. Ruang Tunggu Apotek	33
Lampiran 5. Pengisian Kuisisioner	34
Lampiran 6. Formulir Pernyataan Kesiediaan Responden.....	35
Lampiran 7. Formulir Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap PelayananKefarmasian di Apotek Antariksa Kabupaten Barito Selatan	37
Lampiran 8. Formulir Lembar Validasi	41
Lampiran 9. Perhitungan Skala LikertHasil penelitian berdasarkan skala likert Keterangan skor	47
Lampiran 10. Hasil Tabulasi Responden	52

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan, Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Standar pelayanan ini dibentuk karena dunia kefarmasian sebagai pelayanan kesehatan kepada masyarakat sudah sedemikian berkembang. Pelayanan farmasi yang diberikan apotek salah satunya adalah pelayanan mengenai informasi obat, khususnya obat dengan resep yang di tulis oleh dokter. Diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga farmasi di Apotek. Pasien yang merasa puas dengan jasa pelayanan yang diterimanya akan memperlihatkan kecenderungan yang besar untuk menggunakan kembali jasa yang ditawarkan oleh pemberi jasa tersebut dimasa yang akan datang (Abdurrouf, M. dan Sari, 2017).

Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian di Apotek. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien.

Tujuan pengaturan pelayanan kefarmasian untuk memberikan perlindungan kepada pasien dan masyarakat dalam memperoleh dan menetapkan sediaan farmasi dan jasa kefarmasian; mempertahankan dan meningkatkan mutu penyelenggaraan pekerjaan kefarmasian sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta peraturan perundangan

undangan, dan memberikan kepastian hukum bagi pasien, masyarakat dan tenaga kefarmasian.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepatwaktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai (Biyanda et al, 2017).

Pelayanan kefarmasian di apotek mencakup pelayanan resep dan tanpa resep. Pelayanan tanpa resep atau swamedikasi yaitu pelayanan terhadap pasien atau klien yang datang dengan keluhan gejala yang timbul atau dengan meminta suatu produkobat tertentu tanpa resep dari dokter. Kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek merupakan salah satu cerminan dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh tempat pelayanan kefarmasian di apotek baik pelayanan obat dengan menggunakan resep maupun obat tanpa resep (Anonim, 2016)

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respond emosional (perasaan senang atau puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayan yang diberikan oleh farmasis. Pasien merupakan individual yang tidak mampu mengatasi peristiwa atau gejala yang berkaitan dengan kesehatan dan harus membutuhkan pertolongan dari pihak kesehatan baik secara langsung maupun tidak langsung dengan tujuan memberikan penyembuhan dan pemulihan kepada individual tersebut dengan cara memberikan pengobatan (Kotler, 2005).

Apotek yang merupakan salah satu sarana pelayanan Kesehatan yang mempunyai fungsi untuk menyediakan sediaan Kesehatan khususnya sediaan farmasi agar masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan keperluan obat-obatan untuk meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat (Anief, M. 2006). Perkembangan yang pesat telah terjadi di apotek, dimana terdapat paradigma

apotek yaitu dari *drug oriented* menjadi *patient oriented*. Hal ini dapat menjadi bahwa kepuasan pasien adalah yang utama bagi praktek kefarmasian khususnya di apotek.

Apotek Antariksa merupakan apotek mandiri yang berkomitmen untuk menyediakan kebutuhan obat-obatan yang cukup lengkap. Apotek Antariksa adalah apotek yang dikelola oleh apoteker pemilik apotek itu sendiri. Dalam perjalanannya, Apotek Antariksa selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat Kabupaten Barito Selatan kota Buntok dan sekitarnya. Apotek Antariksa ini di pegang oleh tenaga profesional yaitu seorang Apoteker, kemudian Apotek Antariksa ini memiliki praktek dokter yaitu Spesialis Telinga, Hidung, Tenggorokan, dan Bedah Kepala Leher (THT-KL) dan praktek dokter Spesialis anak. Apotek Antariksa buka setiap hari pada 08.00-21.00 WIB. Diharapkan pada akhir penelitian ini peneliti dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Apotek Antariksa Kabupaten Barito Selatan sehingga dapat memberikan gambaran kepada Apoteker di wilayah tersebut.

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian obat baik dengan resep maupun tanpa resep dokter yang diberikan di Apotek Antariksa Kabupaten Barito Selatan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Apotek

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker. sedangkan pelayanan kefarmasian yang dimaksud adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

Apotek merupakan salah satu sarana kesehatan yang mempunyai fungsi untuk menyediakan sediaan kesehatan khususnya sediaan farmasi agar masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan keperluan obat-obatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Puspita dan Elmiawati, 2017). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 73 Tahun 2016, tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek menyebutkan bahwa apotek merupakan suatu tempat apoteker untuk melakukan praktik kefarmasian. Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan yang bertanggung jawab serta langsung diberikan kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi untuk mencapai hasil yang pasti dalam peningkatan mutu kehidupan pasien. Kemudian menurut Peraturan Menteri Kesehatan no. 9 Tahun 2017 tentang Apotek Pasal 16 menjelaskan bahwa apotek menyelenggarakan fungsi sebagai pengelola sediaan farmasi, alat kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai dan pelayanan farmasi klinik termasuk di komunitas.

Tugas dan fungsi apotek menurut Permenkes RI No. 73 tahun 2016 adalah sebagai berikut :

- a. Tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan Apoteker.
- b. Sarana yang digunakan untuk melakukan pekerjaan kefarmasian.
- c. Sarana yang digunakan untuk memproduksi dan mendistribusikan sediaan farmasi yang meliputi obat, bahan obat, obat tradisional dan kosmetika.
- d. Sarana pembuatan, pengendalian mutu, perencanaan, pengadaan,

penerimaan, penyimpanan, pelaporan dan pemusnahan sediaan farmasi yang meliputi : pengelolaan sediaan farmasi, alat Kesehatan dan bahan medis habis di pakai.

- e. Pelayanan farmasi klinik, yang meliputi : pengkajian resep, dispensing, pelayanan informasi obat (PIO), konseling, pelayanan kefarmasian di rumah sakit (*home pharmacy care*), Pemantauan Terapi Obat (PTO), dan Monitoring Efek Samping Obat (MESO).

Tujuan standar pelayanan kefarmasian di apotek :

- a. Meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian
- b. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian
- c. Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*pasient safety*)

2.2 Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan biasanya disebut sebagai suatu kegiatan yang menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain atau pasien dengan penampilan produk sebaik-baiknya sehingga diperoleh kepuasan pasien dan usaha pembelian yang berulang-ulang. Pelayanan kefarmasian sendiri adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Rahman, 2013)

Pelayanan kesehatan bertujuan untuk tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan derajat kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan yang juga akan memberikan kepuasan dalam harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan dalam industri pelayanan yang diselenggarakan secara efisien. Interaksi ketiga pilar utama pelayanan kesehatan yang serasi, selaras dan seimbang merupakan paduan dari kepuasan tiga pihak, dan ini merupakan pelayanan kesehatan yang memuaskan (Satrianegara dan Saleha, 2009).

Pelayanan biasa disebut sebagai suatu kegiatan yang menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain atau pasien dengan

penampilan produk yang sebaik-baiknya sehingga diperoleh kepuasan pasien dan usaha pembelian yang berulang-ulang. Pelayanan kefarmasian sendiri adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Rahman, 2013).

Saat ini pelayanan yang diberikan oleh apotek telah mengalami perubahan orientasi, di mana dahulu lebih berorientasi kepada upaya dari segi bisnis untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya, tetapi kemudian dengan semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dibidang kesehatan pada akhirnya menuntut apotek untuk melakukan penyesuaian terkait pelayanan yang diberikan. Orientasi ini kemudian berubah dan lebih mengarah pada upaya untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pasien dan masyarakat secara umum untuk mendapatkan hasil terapi yang optimal (Lolo, 2020).

Pelayanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesional juga menjadi faktor yang mempengaruhi minat pasien terhadap perolehan obat di sarana farmasi. Menurut Puspita Jan Elmiawati (2017), pelayanan resep terbagi menjadi dua yaitu:

1. Pelayanan Resep

Pelayanan resep merupakan suatu proses pelayanan terhadap permintaan tertulis dari seorang dokter, dokter gigi, dokter hewan, kepada apoteker untuk menyediakan dan menyerahkan obat kepada pasien.

2. Pelayanan Non Resep

Pelayanan non resep merupakan pelayanan kepada pasien yang dilakukan dengan cara pengobatan mandiri yang di kenal dengan istilah swamedikasi

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 35 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian, pelayanan Informasi obat merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Apoteker dalam pemberian

informasi mengenai obat yang tidak memihak, dievaluasi dengan kritis dan dengan bukti terbaik dalam segala aspek penggunaan obat kepada profesi kesehatan lain, pasien atau masyarakat. Informasi mengenai obat termasuk obat resep, obat bebas dan herbal. Informasi meliputi dosis, bentuk sediaan, formulasi khusus, rute dan metode pemberian, farmakokinetik, farmakologi, terapeutik dan alternatif, efikasi, keamanan penggunaan pada ibu hamil dan menyusui, efek samping, interaksi, stabilitas, ketersediaan, harga, sifat fisika atau kimia dari obat dan lain-lain.

Pelayanan informasi obat didefinisikan sebagai kegiatan penyediaan dan pemberian informasi, rekomendasi obat yang akurat dan terkini, oleh tenaga kefarmasian kepada pasien, masyarakat, profesional kesehatan yang lain, dan pihak-pihak yang memerlukan (Kurniawan dan Chabib, 2010). Sedangkan pemberian informasi obat adalah salah satu tahap pada pelayanan resep untuk menghindari masalah yang berkaitan dengan terapi obat. Pemberian informasi obat memiliki peran yang penting dalam rangka memperbaiki kualitas hidup pasien dan menyediakan pelayanan yang bermutu bagi pasien (Athiyah, 2014).

2.3 Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah perasaan senang atau tidak seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dan suatu produk dengan harapannya. Sedangkan, pasien adalah orang sakit yang di rawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya di tempat praktek yang tidak mampu mengatasi kesehatannya sendiri

Kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek merupakan salah satu cerminan dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh tempat obat dengan menggunakan resep maupun obat non. Kepuasan pasien dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke apotek yang sama dan akan menjadi promosi untuk pasien lainnya yang diharapkan sangat positif bagi usaha apotek resep (Puspita dan Elmiawati, 2017).

Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan sendiri merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kerja dibawah harapan, maka pasien akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, pasien akan puas. Harapan pasien dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta jaminan dan informasi pemasar dan saingannya, pasien yang puas akan setia lebih lama (Pohan, 2013).

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu produk yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Kepuasan akan mempengaruhi proses pengambilan keputusan pembelian ulang produk yang merupakan pengalaman yang akan mengendap di dalam ingatan pasien sehingga sama. Pasien yang puas adalah pasien yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Pasien yang puas akan berbagi rasa, pengalaman, dan akan menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan. Baik pasien Kepuasan pasien haruslah menjadi salah satu tujuan dari setiap perusahaan. Faktor utama yang menentukan kepuasan konsumen atau pasien di Apotek yaitu kualitas pelayanan terhadap pasien, pasien akan merasa puas apabila mereka mendapat pelayanan yang baik, ramah, sesuai dengan yang diharapkan (Suci, 2017).

Pelayanan yang bermutu dapat dilihat, salah satunya dengan melihat dari tingkat kepuasan konsumen atau pasien. Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dan kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan artinya, kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari mutu pelayanan kesehatan. Jika kita akan melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan maka mutlak perlu dilakukan analisa dari tingkat kepuasan pasien. Pengukuran tingkat kepuasan pasien penting dilakukan sebagai konsekuensi peningkatan mutu layanan kesehatan.

Melalui penelitian tingkat kepuasan pasien. dapat diketahui sejauh mana mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan apakah sudah atau belum memenuhi harapan masyarakat (Kotler, 2009).

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di apotek dipengaruhi beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut diantaranya sebagai berikut.

1. Sarana dan Prasarana

Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia No. 1027/Menkes/SK/IX/2004 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, bahwa sarana dan prasarana yang harus dimiliki oleh apotek antara lain apotek berlokasi pada daerah yang dengan mudah dikenali oleh masyarakat, pada halaman terdapat papan petunjuk yang dengan jelas tertulis kata apotek, apotek harus dengan mudah diakses oleh anggota masyarakat, pelayanan produk kefarmasian diberikan pada tempat yang terpisah dari aktivitas pelayanan dan penjualan produk lainnya, hal ini berguna untuk menunjukkan integritas dan kualitas produk serta mengurangi resiko kesalahan penyerahan, masyarakat diberi akses secara langsung dan mudah oleh apoteker untuk memperoleh informasi dan konseling, lingkungan apotek harus dijaga kebersihannya, apotek harus bebas dari hewan pengerat atau serangga, apotek mempunyai suplai listrik yang konstan, terutama untuk lemari pendingin. Selain hal tersebut, apotek harus memiliki beberapa hal berikut ini, yaitu ruang tunggu yang nyaman bagi pasien, tempat untuk mendisplay informasi bagi pasien, termasuk penempatan brosur/materi informasi, ruangan tertutup untuk konseling bagi pasien yang dilengkapi dengan meja dan kursi serta lemari untuk menyimpan catatan medikasi pasien, ruang racikan, tempat pencucian alat, perabotan apotek harus tertata rapi, lengkap dengan rak-rak penyimpanan obat dan barang-barang lain yang tersusun rapi, terlindung dari debu, kelembaban dan cahaya yang berlebihan serta diletakkan pada kondisi ruangan dengan

temperatur yang telah ditetapkan.

2. Kecepatan pelayanan

Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia No. 1027/Menkes/SK/IX/2004 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Berdasarkan standar pelayanan kefarmasian di apotek, yang tercantum dalam Bab IV mengenai evaluasi mutu pelayanan, salah satu indikator dalam mengevaluasi mutu pelayanan adalah dimensi waktu. Dimensi waktu merupakan lama pelayanan diukur dengan waktu (yang telah ditetapkan).

3. Keramahan

Salah satu sikap yang harus dimiliki oleh seorang profesional adalah ramah. Sikap ramah ternyata tidak hanya menyenangkan konsumen, atasan serta rekan kerja, tetapi juga membawa keuntungan buat kita. Meskipun terlihat sederhana, ternyata tidak mudah bersikap ramah, terdapat pendapat yang menyatakan bahwa pelayanan kurang memuaskan dikarenakan pelayanan apotek yang diberikan tidak ramah. Ketidakramahan pelayanan di apotek, merupakan hal yang nyaris biasa terjadi di sebagian besar apotek di Indonesia. Padahal kekecewaan atau ketidakpuasan yang dirasakan konsumen terhadap apotek tentu akan berdampak buruk bagi apotek itu sendiri. Konsumen yang kecewa akan mencari alternatif apotek lain. Konsumen menjadi tidak loyal terhadap apotek tersebut. Padahal kepuasan konsumen merupakan salah satu kunci keberhasilan apotek untuk meningkatkan daya saing (Yuniarti, 2003).

Dasar pertimbangan kepuasan pasien

- a. Dasar pertimbangan kepuasan pasien adalah kesesuaian antara pelayanan dengan biaya yang di keluarkan.

Faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pasien adalah :

- 1) Kualitas produk farmasi
- 2) Kualitas terhadap pelayanan kepada pasien

- 3) Komponen emosional
- 4) Masalah harga
- 5) Faktor biaya untuk memperoleh produk farmasi tersebut

b. Metode mengukur kepuasan pasien

1) Survei kepuasan pelanggan

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa walaupun para pelanggan kecewa pada satu tempat yang di pilih pembeli, maka kurang dari 5% yang akan mengadakan keluhannya tersebut. Kebanyakan pelanggan akan berpindah tempat. suatu tempat atau perusahaan yang tanggap akan mengukur kepuasan pasien atau pelanggan secara langsung melakukan survey secara berkala, sambil mengumpulkan data pelanggan.

2) Analisa pasien yang hilang

Perusahaan harus menghubungi para pasien yang berhenti membeli atau beralih ke pemasok lain dengan cara melakukan wawancara secara langsung atau memberikan kuisioner kepada pelanggan, hal ini dapat mengetahui alasan dari pelanggan tersebut berpindah tempat (Kotler, 2005).

3) Sistem keluhan dan saran

Sistem keluhan dan saran seperti kotak saran, di lokasi-lokasi yang strategis seperti website, kartu pos berprangko, saluran telepon bebas pulsa, dan juga email.

c. Aspek-aspek kepuasan pasien

Menurut Zeitham dan Berry aspek-aspek kepuasan pasien meliputi :

- 1) Keistimewaan yaitu pasien merasa diperlakukan secara istimewa selama proses pelayanan.
- 2) Kesesuaian yaitu sejauhmana pelayanan yang diberikan pihak

Kesehatan dengan keinginan pasien selain itu ada ketepatan waktu dan harga.

- 3) Estetika, dalam pelayanan berhubungan dengan kesesuaian tata letak barang maupun keindahan ruangan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Menurut Endang Danial (2009) metode deskriptif adalah metode yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis suatu situasi, kondisi, kondisi objek bidang kajian pada suatu waktu secara akurat. Jenis penelitian ini merupakan penelitian survei. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi

Penelitian ini dilakukan di Apotek Antariksa yang beralamat di Jl. Ki Hajar. Dewantara No. 42 RT. 015. Kota Buntok, Kecamatan Dusun Selatan, Kabupaten Barito Selatan.

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari sampai dengan Juli 2022.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien dengan jumlah rata-rata keseluruhan total dari objek yang akan menjadi bahan penelitian di Apotek Antariksa Kabupaten Barito Selatan. Keseluruhan populasi dalam 1 bulan sebanyak 350 pasien.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2019) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dari jumlah populasi sebanyak 350 pasien dalam 1 bulan maka di dapat sampel sebanyak 78 responden. Untuk menentukan ukuran sampel dari populasi tersebut dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketelitian, Pada penelitian ini ditetapkan (10%)

$$n = \frac{350}{1+350(0,1)^2}$$

$$n = \frac{350}{1+350(0,01)}$$

$$n = \frac{350}{4,5}$$

$$n = 77,8 = 78$$

3.4 Devinisi Operasional

Menurut Sugiyono (2014) definisi operasional adalah penentuan konstrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan konstrak, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran konstrak yang lebih baik. Devinisi operasional pada penelitian ini adalah:

1. Pelayanan kefarmasian adalah semua jenis pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas farmasi di Apotek Antariksa Kabupaten Barito Selatan kepada pasien yang mendapatkan pelayanan.
2. Kepuasan adalah perasaan senang pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Antariksa Kabupaten Barito Selatan.
3. Tingkat kepuasan adalah jika pelayanan di Apotek Antariksa sangat tidak puas maka diberi skor 1, pasien tidak puas maka diberi skor 2, pasien cukup puas maka diberi skor 3, pasien puas dan diberi skor 4, jika pasien sangat puas maka diberi skor 5.

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang akan digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian juga terkait dengan bahan penelitian adalah semua bahan yang digunakan dalam penelitian, dengan menyebutkan spesifikasinya (Supardi, 2014). Pada Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun dari penelitian Pratomo (2019). Kemudian dimodifikasi oleh peneliti dan disebarkan langsung kepada pasien yang ada di Apotek Antariksa Kabupaten Barito Selatan.

3.6 Validasi dan Reliabilitas Instrumen Kuesioner

Uji Validitas dan reliabilitas dalam penelitian adalah derajat ketepatan alat ukur terhadap objek yang diukur (Sugiarto dan Sitinjak, 2006). Kemudian (Ghozali, 2009) menyatakan bahwa uji validitas menunjukkan sah atau tidaknya suatu kuesioner dalam penelitian. Alat ukur yang dimaksud disini merupakan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Instrumen kuisisioner yang digunakan pada penelitian ini adalah validasi statistik. Validasi statistik yaitu validasi yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS. SPSS menurut (Jonathan Sarwono, 2006) bahwa SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) adalah program aplikasi yang digunakan untuk melakukan perhitungan statistik dengan menggunakan komputer.

3.7 Teknik Pengumpulan Sampel

Pengambilan sampel pada penelitian ini berdasarkan teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah pengambilan sampel yang dilakukan dengan mengambil sampel yang kebetulan ada pada saat melakukan penelitian (Sani, 2016).

3.8 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan angket. Angket adalah cara pengumpulan data penelitian dengan mengirimkan atau memberikan kuisisioner kepada responden untuk mengisinya sendiri (Supardi, 2014).

3.9 Pengolahan dan Analisis Data

Data yang dikumpulkan kemudian akan dibuat dalam bentuk tabulasi dan dianalisis menggunakan rumus presentase sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} + 100\%$$

Keterangan: P = Presentase

F = Frekuensi

N = Jumlah Sampel

Analisis skor tingkat kepuasan pada penelitian ini menggunakan format jawaban skala likert, menurut Budiaji (2013), Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam angket dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei, yang memungkinkan pasien menjawab dalam berbagai tingkatan (1-5) dimana setiap jawaban diberi bobot nilai dengan ketentuan yang mengacu kepada: (Saudah, 2012)

- a. Skor 5 bila jawaban "Sangat Puas"
- b. Skor 4 bila jawaban "Puas"
- c. Skor 3 bila jawaban "Cukup Puas"
- d. Skor 2 bila jawaban "Tidak Puas"
- e. Skor 1 bila jawaban "Sangat Tidak Puas"

Skala Likert digunakan untuk mengungkapkan sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2015). Kriteria interpretasi skor menurut Skala Likert dalam pengukuran tingkat kepuasan adalah sebagai berikut:

- a. Angka 0%-20% = Sangat Tidak Puas
- b. Angka 21%-40% = Tidak Puas
- c. Angka 41%-60% = Cukup Puas
- d. Angka 61%-80% = Puas
- e. Angka 81%-100% = Sangat Puas

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Apotek Antariksa adalah apotek yang dikelola oleh Apoteker pemilik Apotek itu sendiri. Dalam perjalanannya, Apotek Antariksa selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat Kabupaten Barito Selatan kota Buntok dan sekitarnya. Apotek Antariksa ini memiliki Apoteker dan 2 Tenaga Teknik Kefarmasian, pada tiap *shift* pagi dari pukul 08.00 – 13.30 WIB dijaga oleh 1 Tenaga Teknik Kefarmasian, kemudian pada *shift* sore dari pukul 13.00 – 21.00 WIB dijaga oleh 1 apoteker dan 1 Tenaga Tekni Kefarmasian.

4.1 Validasi Instrumen Kuesioner

Validasi pada kuesioner dilakukan menggunakan validator untuk menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti, lembar validasi ini adalah lembar yang dibuat oleh peneliti dan diberikan kepada validator untuk memvalidasi kuesioner, ada 18 pertanyaan yang dibuat oleh peneliti, pertanyaan nomor 11 dan 14 dihilangkan karena materi, kontruksi bahasa dan penulisan tidak dapat dipahami maka ada 16 pertanyaan yang valid, kemudian 16 pertanyaan tersebut dilakukan kembalikan uji validasi menggunakan program SPSS 26 (*Statistical Product andService Solutions*). Suatu kuesioner dikatakan valid jika nilai korelasi r hitung $>$ r tabel (Ghozali, 2011). Dengan taraf kepercayaan 95% signifikansi 5%. Untuk melakukan uji validasi kuesioner menggunakan 30 pasien apotek dengan 16 pernyataan kuesioner. Karena menurut (Sugiyono, 2009) pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan 30 responden dikarenakan agar hasil pengujian mendekati kurva normal.

Tabel 1. Rangkuman hasil uji validitas sebanyak 16 pertanyaan

No. Item	r Hitung	r Tabel 5% (30)	Keterangan
1	0,739	0,3061	Valid
2	0,748	0,3061	Valid
3	0,517	0,3061	Valid
4	0,706	0,3061	Valid
5	0,619	0,3061	Valid

No. Item	r Hitung	r Tabel 5% (30)	Keterangan
6	0,638	0,3061	Valid
7	0,518	0,3061	Valid
8	0,723	0,3061	Valid
9	0,605	0,3061	Valid
10	0,373	0,3061	Valid
11	0,634	0,3061	Valid
12	0,688	0,3061	Valid
13	0,742	0,3061	Valid
14	0,735	0,3061	Valid
15	0,784	0,3061	Valid
16	0,585	0,3061	Valid

Setelah dilakukan uji validitas dari tabel diatas maka ada 16 pernyataan kuesioner sudah mencakup mengenai pelayanan Kefarmasian dan didapatkan hasil semua valid.

Tabel 2. Hasil uji reabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.908	16

Surjarweni (2014) kuesioner dinyatakan *reliable* jika nilai Cronbach's Alpha >0,60. Dari 16 pernyataan tersebut didapat nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,908maka dinyatakan *reliable* atau konsisten untuk di gunakan dalam penelitian.

4.2 Distribusi Tingkat Kepuasan

Tabel 3. Hasil Bukti Fisik (*Tangible*)

No. Pertanyaan	Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Jumlah Skor	Persentase (%)	Kriteria
1	Apotek terlihat bersih dan rapi	330	84,6	Sangat Puas
2	Petugas apotek berpenampilan bersih dan rapi	326	83,6	Sangat Puas
3	Apotek memiliki fasilitas tempat duduk dan tempat parkir yang memadai	308	78,9	Puas
Jumlah		964	247,1	Sangat Puas
Rata-rata		321,3	82,3	Sangat Puas

Tabel 4. Hasil responden yang menjawab untuk katagori Bukti Fisik (*Tangible*)

Kategori	Jumlah responden		
	q1	q2	q3
Sangat Tidak Puas	0	0	0
Tidak Puas	0	0	0
Cukup Puas	11	7	24
Puas	38	50	34
Sangat Puas	29	21	20

Keterangan : q1 = question 1, q2 = question 2, q3 = question 3

Bukti Fisik (*Tangible*) pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Antariksa di kabupaten Barito Selatan, berdasarkan hasil dari pengolahan data kuesioner pada Tabel 3 tersebut dari 78 responden menunjukkan bahwa jumlah skor sebanyak 964 dan rata-rata skor persentase dengan skor rata-rata yaitu 321,3 (82,3%) yang artinya bahwa responden termasuk kedalam kategori sangat puas, berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada soal 1 yang menjawab sangat tidak puas dan tidak puas 0 responden, cukup puas menjawab sebanyak 11 responden, puas 38 responden, dan sangat puas sebanyak 29 responden. Kemudian pada soal 2 yang menjawab sangat tidak puas ada tidak puas 0 responden, cukup puas menjawab 7 responden, puas 50 responden, dan sangat puas 21 responden. Kemudian pada soal 3 yang menjawab sangat tidak puas ada tidak puas 0 responden, cukup puas menjawab 24 responden, puas 34 responden, dan sangat puas 20 responden.

Dari ketiga soal tersebut pasien merasa sangat puas dengan kebersihan apotek serta parkir yang cukup luas agar mempermudah pasien untuk parkir di depan apotek, ruang tunggu tersedia kursi, air minum, dan televisi agar pasien saat menunggu, dan pasien merasa nyaman oleh sarana dan prasarana yang lengkap. Kenyamanan dalam menunggu merupakan salah satu factor yang dapat menambah rasa puas pada Apotek Antariksa. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, sebaiknya pada sarana kefarmasian di apotek memiliki fasilitas di ruang tunggu yang memadai dalam hal kualitas dan kuantitas agar dapat menunjang fungsi dan proses pelayanan kefarmasian. Salah satu fasilitas penunjang adalah ruang tunggu, sehingga ruang tunggu haruslah terlihat rapi baik interior maupun eksterior.

Tabel 5. Kemampuan (*Reliability*)

No. Pertanyaan	Dimensi Kemampuan (<i>Reliability</i>)	Jumlah Skor	Persentase (%)	Kriteria
4	Petugas apotek terampil dalam memberikan pelayanan informasi kepada pasien	321	82,3	Sangat Puas
5	Petugas apotek mampu menjawab pertanyaan pasien dengan baik	309	79,2	Puas
6	Petugas apotek berbicara dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami	329	84,3	Sangat Puas
Jumlah		959	245,8	Sangat Puas
Rata-rata		319,6	81,9	Sangat Puas

Tabel 6. Hasil responden yang menjawab untuk katagori Kemampuan (*Reliability*)

Kategori	Jumlah responden		
	q4	q5	q6
Sangat Tidak Puas	0	0	0
Tidak Puas	0	0	0
Cukup Puas	10	21	11
Puas	49	39	39
Sangat Puas	19	18	28

Keterangan : q4 = question 4, q5 = question 5, q6 = question 6

Kemampuan (*Reliability*) pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Antariksa di kabupaten Barito Selatan, berdasarkan hasil dari pengolahan data kuesioner pada Tabel 5 menunjukkan bahwa jumlah skor sebanyak 959 dan rata-rata skor persentase dengan skor rata-rata yaitu 319,6 (81,9%) yang artinya bahwa responden termasuk kedalam kategori sangat puas, berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada soal 4 yang menjawab sangat tidak puas dan tidak puas 0 responden, cukup puas menjawab sebanyak 10 responden, puas 49 responden, dan sangat puas sebanyak 19 responden. Kemudian pada soal 5 yang

menjawab sangat tidak puas dan tidak puas 0 responden, cukup puas menjawab 21 responden, puas 39 responden, dan sangat puas 18 responden. Kemudian pada soal 6 yang menjawab sangat tidak puas dan tidak puas 0 responden, cukup puas menjawab 11 responden, puas 39 responden, dan sangat puas 28 responden. Menurut Muharni, Aryani dan Mizanni (2015), pemberian informasi obat adalah untuk mendukung penggunaan obat yang benar dan rasional, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhir serta kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*). Setiap tenaga kefarmasian yang terdiri dari apoteker, tenaga teknis kefarmasian dan asisten tenaga teknis kefarmasian memiliki tanggung jawab dan kewajiban sangat penting dalam memberikan informasi penting kepada setiap masyarakat maupun pasien.

Tabel 7. Jaminan (*Assurance*)

No. Pertanyaan	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	Jumlah Skor	Persentase (%)	Kriteria
7	Petugas apotek memberikan obat dengan kemasan yang baik	345	88,4	Sangat Puas
8	Petugas apotek menyiapkan obat dengan teliti	335	85,8	Sangat Puas
9	Obat yang diterima pasien terjamin mutu dan kualitasnya	339	86,9	Sangat Puas
10	Petugas apotek memberikan obat dalam keadaan tidak rusak dan tidak expired	348	89,2	Sangat Puas
Jumlah		1367	350,3	Sangat Puas
Rata-rata		341,75	87,5	Sangat Puas

Tabel 8. Hasil responden yang menjawab untuk katagori Jaminan (*Assurance*)

Kategori	Jumlah responden			
	q7	q8	q9	q10
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
Tidak Puas	0	0	0	0
Cukup Puas	5	5	7	3
Puas	35	45	37	36
Sangat Puas	38	28	34	39

Keterangan : q7 = question 7, q8 = question 8, q9 = question 9

Jaminan (*Assurance*) pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Antariksa di Kabupaten Barito Selatan, berdasarkan hasil dari pengolahan data kuesioner pada Tabel 8 menunjukkan bahwa jumlah skor sebanyak 1367 dan rata-rata skor dengan persentase rata-rata yaitu 341,75 (87,5%) yang artinya bahwa responden termasuk kedalam kategori sangat puas, berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada soal 7 yang menjawab sangat tidak puas dan tidak puas 0 responden, cukup puas menjawab sebanyak 5 responden, puas 35 responden, dan sangat puas sebanyak 38 responden.

Kemudian pada soal 8 yang menjawab sangat tidak puas da tidak puas 0 responden, cukup puas menjawab 5 responden, puas 45 responden, dan sangat puas 28 responden. Kemudian pada soal9 yang menjawab sangat tidak puas ada tidak puas 0 responden, cukup puas menjawab 7 responden, puas 37 responden, dan sangat puas 34 responden. Pada soal 10 yang menjawab sangat tidak puas ada tidak puas 0 responden, cukup puas menjawab 3 responden, puas 36 responden, dan sangat puas 39 responden. Indikator mutu dimensi jaminan (*Assurance*) yaitu menjamin mutu obat yangdiserahkan kepada pasien sesuai dengan yang tertulis pada resep karena tidak bolehmengganti obat yang tertulis pada resep tanpa seizin dokter dan persetujuan pasien.Hal ini sesuai dengan pendapat (Rantucci, 2007). Dalam dimensi ini yang tidak kalah pentingnya adalah memastikan kebenaran penerima obat.

Tabel 9. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No. Pertanyaan	Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Jumlah Skor	Persentase (%)	Kriteria
11	Petugas apotek mampu memberikan penyelesaian terhadap keluhan pasien yang berkaitan dengan penyakitnya	320	82	Sangat Puas
12	Petugas apotek memberikan pelayanan secara cepat	320	82	Sangat Puas
Jumlah		640	164	Sangat puas
Rata-rata		320	82	Sangat Puas

Tabel 10. Hasil responden yang menjawab untuk katagori Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kategori	Jumlah responden	
	q11	q12
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	5	9
Puas	60	52
Sangat Puas	13	17

Keterangan : q11 = question 11, q12 = question 12

Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan lananan untuk membantu para pasien. Pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Antariksa di kabupaten Barito Selatan, berdasarkan hasil dari pengolahan data kuesioner pada Tabel 9 menunjukkan bahwa jumlah skor sebanyak 640 dan rata-rata skor dengan persentase rata-rata yaitu yaitu 320 (82%) yang artinya bahwa responden termasuk kedalam kategori sangat puas, dimana petugas apotek cepat menanggapi keluhan pasien, menyiapkan obat dengan segera menyiapkan obat Ketika menerima resep di apotek Antariksa.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada soal 11 yang menjawab sangat tidak puas dan tidak puas 0 responden, cukup puas menjawab sebanyak 5 responden, puas 60 responden, dan sangat puas sebanyak 13 responden.

Kemudian pada soal 12 yang menjawab sangat tidak puas da tidak puas 0 responden, cukup puas menjawab 9 responden, puas 52 responden, dan sangat puas 17 responden. Petugas apotek memberikan pelayanan secara cepat kemudian petugas apotek juga mampu menyelesaikan keluhan pasien yang berkaitan dengan penyakitnya. Kualitas pelayanan adalah harapan pelanggan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan, kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan, Tjiptono *et al.* (2011).

Tabel 11. Perhatian (*Empathy*)

No. Pertanyaan	Dimensi Perhatian (<i>Empathy</i>)	Jumlah Skor	Persentase (%)	Kriteria
13	Petugas apotek melayani dengan sopan dan ramah	316	81	Sangat Puas
14	Petugas apotek memberikan perhatian khusus kepada pasien lanjut usia	319	81,7	Sangat Puas
15	Petugas apotek memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien	315	80,7	Sangat Puas
16	Petugas apotek dapat mendengarkan keluhan pasien dengan seksama	324	83	Sangat Puas
Jumlah		1274	326,4	Sangat Puas
Rata-rata		318,5	81,6	Sangat Puas

Tabel 12. Hasil responden yang menjawab untuk katagori Perhatian (*Empathy*)

Kategori	Jumlah responden			
	q13	q14	q15	q16
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
Tidak Puas	0	0	0	0
Cukup Puas	13	13	17	11
Puas	48	45	41	44
Sangat Puas	17	20	20	23

Keterangan : q13 = question 13, q14 = question 14, q15 = question 15, q16 = question 16

Perhatian (*Empathy*) menunjukkan hasil dari pengolahan data kuesioner pada Tabel 11 sebanyak 78 responden menunjukkan bahwa jumlah skor sebanyak 1274 dan rata-rata skor dengan persentase rata-rata yaitu 318,5 (81,6%) yang artinya bahwa responden termasuk kedalam kategori sangat puas, berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada soal 13 yang menjawab sangat tidak puas dan tidak puas 0 responden, cukup puas menjawab sebanyak 13 responden, puas 48 responden, dan sangat puas sebanyak 17 responden. Kemudian pada soal 14 yang menjawab sangat tidak puas dan tidak puas 0 responden, cukup puas menjawab 13 responden, puas 45 responden, dan sangat puas 20 responden. Pada soal 14 yang menjawab sangat tidak puas ada tidak puas 0 responden, cukup puas menjawab 13 responden, puas 45 responden, dan sangat puas 20 responden. Kemudian pada soal 15 yang menjawab sangat tidak puas ada tidak puas 0 responden, cukup puas menjawab 17 responden, puas 41 responden, dan sangat puas 20 responden. Pada soal 16 yang menjawab sangat tidak puas ada tidak puas 0 responden, cukup puas menjawab 11 responden, puas 44 responden, dan sangat puas 23 responden.

Keramahan dan senyum petugas farmasi sangat penting untuk pasien dikarenakan pasien merasa dihargai dan diperhatikan oleh petugas, sehingga hal ini akan membuat pasien mau kembali untuk menggunakan pelayanan kefarmasian apabila diperlukan. Pasien yang diperlakukan dengan baik akan menuruti saran dan nasehat dari petugas farmasi sehingga tujuan pengobatan akan tercapai (Rahmawati & Wahyuningsih, 2016).

Tabel 13. Persentase tingkat kepuasan berdasarkan 5 dimensi

No.	Indikator	Persentase Rata-rata (%)	Kriteria
1	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	82,3	Sangat Puas
2	Kemampuan (<i>Reliability</i>)	81,9	Sangat Puas
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	87,5	Sangat Puas
4	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	82	Sangat Puas
5	Perhatian (<i>Empathy</i>)	81,6	Sangat Puas
Rata-rata		83	Sangat Puas

Berdasarkan persentase tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Antariksa Kabupaten Barito Selatan dari lima dimensi pada tabel di atas yaitu dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) dinyatakan sangat puas dengan hasil 82,3%, pada dimensi Kemampuan (*Reliability*) dinyatakan sangat puas dengan hasil 81,9%, pada dimensi Jaminan (*Assurance*) dinyatakan sangat puas dengan hasil 87,5%, pada dimensi Daya Tangkap (*Responsiveness*) dinyatakan sangat puas dengan hasil 82%, pada dimensi Perhatian (*Empathy*) dinyatakan sangat puas dengan hasil 81,6%. Hasil rata-rata dari kelima dimensi tersebut yaitu 83% yang dimana dapat dinyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien berkategori sangat puas akan pelayanan kefarmasian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Antariksa Kabupaten Barito Selatan baik dengan resep maupun tanpa resep dokter berdasarkan hasil rata-rata dari kelima dimensi tersebut yaitu 83% yang termasuk dalam katagori sangat puas.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian penulis menyarankan agar apotek Antariksa Kabupaten Barito Selatan dapat mempertahankan kualitas dan meningkatkan pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien. Diharapkan dapat dilakukan juga penelitian lainnya seperti penyimpanan obat di Apotek, khususnya di Kota Buntok diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber data untuk dilakukan penelitian lebih lanjut berdasarkan faktor lainnya

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman, 2013. Pengaruh Karakteristik Individu, Motivasi dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan Kabupaten Donggala: *Jurnal E-Jurnal Katalogis*, Vol 1(2), 76-86.
- Abdurrouf, M. dan Sari, D.W.P. 2017. Model Loyalitas Pasien Berbasis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Islam di Semarang. *Jurnal Kesehatan*. 8(3), p. 435-440.
- Anief, M. 2006. *Manajemen farmasi Edisi VI*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Anonim, 2016, peraturan Menteri Kesehatan RI No. 73 tahun 2016, tentang standar pelayanan kefarmasian di Apotek, departemen Kesehatan, Jakarta.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur penelitian : suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Athiyah, U., Riskayanti, E., Rakhmawati, F. D., Nugraheni, G., dan Nita, Y. 2014. Profil Informasi Obat pada Pelayanan Resep Metformin dan Glibenklamid di Apotek di wilayah Surabaya. *Jurnal Farmasi Komunitas*. Vol, 1(1), Halaman 6.
- Biyanda, E. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang*. Jawa Tengah.
- Budiaji, W. 2013. Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert (The Measurement Scale and The Number of Responses in Likert Scale). *IlmuPertanian Dan Perikanan*, 2(2), 127–133.
- Danial, E. dan Nanan, W. 2009. *Metode Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung: Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan.
- Dianita, P. S., dan 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.
- Fandy, T. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, I. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : UNDIP.
- Kotler, P., dan Keller. K.L 2005. *Teori kepuasan dan faktor-faktor yang*


mempengaruhi kepuasan. Jakarta

- Kotler, P., dan Keller. K.L. 2009, *Dasar-dasar Pemasaran Jilid 2, Edisi 12.* PT Gelora Aksara Pratama: Jakarta.
- Kurniawan, W. K., dan Chabib, L. 2010. Pelayanan Informasi Obat Teori dan Praktik, *Graha Ilmu*, Yogyakarta.
- Lestari, S. 2016. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada instalasi farmasi rumah sakit islam siti khadijah. *Skripsi Universitas IslamNegeri Raden Fatah Palembang.*
- Lolo, W. A. 2020. *Farmasi Komunitas.* Jateng: Lakeisha.
- Muharni, S., Aryani, F. dan Mizanni, M. 2015, *Profile of Drug Information Given By Pharmacist Staff On Self Medication At The Pharmacy Located at Tampan, Pekanbaru-Indonesia, Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, 2(1).
- Nursalam, 2011. *Pengertian kepuasan.* Yogyakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 14 Tahun 2021. *Tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan.* Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 9 Tahun 2017. *Tentang Apotek.* Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 35 tahun 2014. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.* Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 73 tahun 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.* Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Pohan. 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan.* Jakarta: EGC.
- Pratomo, A. 2017. analisa pengaruh partisipasi dan kepuasan pemakai terhadap kinerja dalam pengembangan sistem informasi berbasis web di P3M Poliban. *POSITIF: Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi*, 3(2), 63-73.
- Rahmawati, I. N., dan Wahyuningsih, S. S. 2016. Faktor Pelayanan Kefarmasian Dalam Peningkatan Kepuasan Pasien Di Pelayanan Kesehatan Pharmaceutical Services Factor In Increasing Patient Satisfaction In HealthCare. *IJMS-Indonesian Journal on Medical Science*, 3(1).

- Rantucci, M. J., 2007. *Komunikasi Apoteker-Pasien : Panduan Konseling Pasien* (Edisi 2) Penerjemah : A.N. Sani. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Satrianegara, M. F. dan Siti Saleha. 2009. *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Saudah. 2012. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Palangkaraya*. Palangka Raya *Karya Tulis Ilmiah* Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
- Sugiarto, S. 2006. *Lisrel*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian*, Bandung: CV Alfa Beta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sujarweni, W. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supardi, S. dan Surahman. 2014. *Metodologi Penelitian Untuk Mahasiswa Farmasi*. Cv. Trans Info Media: Jakarta Timur.
- Yuniarti, S.D. 2003. *Analisis Perilaku Membeli Obat di Apotik dan Implikasinya Terhadap Bauran Pemasaran Apotik Citra Graha Medika*. *Doctoral Dissertation* Institut Pertanian Bogor.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Tugas Kegiatan

		UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA	
		LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LP2M)	
		Jl. R.T.A. Milono Km. 1,5 Palangka Raya – Kalimantan Tengah, e-mail : lp2m@umpalangkaraya.ac.id	

SURAT TUGAS
Nomor : 055/PTM63.R7/LP2M/2/T/2022

Menindaklanjuti Program Kerja Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Muhammadiyah Palangkaraya (LP2M UM Palangkaraya) Tahun 2022 berupa pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat, maka LP2M UM Palangkaraya menugaskan kepada yang tertera namanya di bawah ini :

NO	NAMA	NIDN/NIM	PROGRAM STUDI
1	Royanti Fatma Sari	19.71.021584	D-III Farmasi
2	apt. Rabiatul Adawiyah, S.Farm., M.Si	1123018201	D-III Farmasi
3	Husna Fauzia, M.Farm	1113119201	D-III Farmasi

Untuk melaksanakan Pengabdian Kepada Masyarakat yang berjudul **"Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Antariksa Kabupaten Barito Selatan"** lokasi Kota Palangka Raya pada 03 Februari 2022 – 30 Juli 2022. Atas penugasan tersebut, kepada yang bersangkutan setelah melaksanakan kegiatan diwajibkan menyusun dan menyampaikan :


1. Laporan Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat
2. Artikel Ilmiah Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat
3. Sinopsis Pengabdian Kepada Masyarakat

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya dan dilaksanakan dengan penuh tanggungjawab.

Palangka Raya, 02 Februari 2022
Kepala LP2M,

Catatan :

1. Menerapkan Protokol Kesehatan (Memakai Masker, Menjaga Jarak, Mencegah Kerumunan, Memakai Handsanitizer/Mencuci Tangan)
2. Kegiatan dibatasi maksimal hanya 10 orang



Dr. Nurul Hikmah Kartini, S.Si., M.Pd
NIK. 12.0203.008

Tembusan Kepada Yth:

1. Rektor UM Palangkaraya
2. Ketua SPI UM Palangkaraya
3. Arsip

SURAT TUGAS PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT	Kode/No.	Tanggal Terbit	Revisi	Halaman
	F/LP3MPT/G.07-1.d	12 Februari 2020	0	1 dari 1

Lampiran 2. Papan Nama Apotek



Lampiran 3. Tampak Depan Apotek



Tempat parkir yang memadai



Apotek terlihat bersih dan rapi

Lampiran 4. Ruang Tunggu Apotek



Tersedia kursi di ruang tunggu



Tersedia tempat minum di ruang tunggu

Lampiran 5. Pengisian Kuisisioner



Kesediaan responden dalam penelitian

Lampiran 6. Formulir Pernyataan Kesediaan Responden

**PERNYATAAN KESEDIAAN SEBAGAI PENELITIAN
(*Informed Conset*)**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK ANTARIKSA
KABUPATEN BARITO SELATAN**

Nama :

1. Kami mohon kesediaan Saudara/Saudari untuk menjadi responden penelitian ini.
2. Segala bentuk data responden yang ada dalam penelitian ini, sangat dijaga kerahasiaannya.

Atas bantuannya dan dukungan Saudara/Saudari saya mengucapkan
Terimakasih.

Palangka Raya, Juni 2022
Responden,

()

PERNYATAAN KESEDIAAN SEBAGAI PENELITIAN (*Informed Consent*)

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK ANTARIKSA
KABUPATEN BARITO SELATAN**

Nama :

1. Kami mohon kesediaan Saudara/Saudari untuk menjadi responden penelitian ini.
2. Segala bentuk data responden yang ada dalam penelitian ini, sangat dijaga kerahasiaannya.

Atas bantuannya dan dukungan Saudara/Saudari saya mengucapkan Terimakasih.

Palangka Raya, Juni 2022
Responden,



()

Lampiran 7. Formulir Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Antariksa Kabupaten Barito Selatan



**KUESIONER TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
APOTEK ANTARIKSA KABUPATEN BARITO
SELATAN**

I. Petunjuk Pengisian

- a. Mohon untuk mengisi data yang telah disediakan
- b. Pilihlah salah satu alternatif jawaban sesuai dengan pelayanan yang telah anda terima
- c. Jika terdapat kesulitan dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut, dapat bertanya langsung kepada wawancara.

Berikut ini adalah cara pengisian mengenai kepuasan anda terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Antariksa Kabupaten Barito Selatan.

Berilah Tanda (✓)

II. Identitas responden

1. Nama :
2. Usia :
3. Pendidikan :
4. Jenis kelamin : Laki-laki/Perempuan

Skala tingkat kepuasan pasien: STP : "Sangat Tidak Puas"

TP : "Tidak Puas"

CP : "Cukup Puas"

P : "Puas"

SP : "Sangat Puas"

No.	Jenis Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		STP	TP	CP	P	SP
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)						
1	Apotek terlihat bersih dan rapi					
2	Petugas apotek berpenampilan bersih dan rapi					
3	Apotek memiliki fasilitas tempat duduk dan tempat parkir yang memadai					
Kemampuan (<i>Reliability</i>)						
4	Petugas apotek terampil dalam memberikan pelayanan informasi kepada pasien					
5	Petugas apotek mampu menjawab pertanyaan pasien dengan baik					
6	Petugas apotek berbicara dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
7	Petugas apotek memberikan obat dengan kemasan yang baik					
8	Petugas apotek menyiapkan obat dengan teliti					
9	Obat yang diterima pasien terjamin mutu dan kualitasnya					
10	Petugas apotek memberikan obat dalam keadaan tidak rusak dan tidak expired					
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
11	Petugas apotek mampu memberikan penyelesaian terhadap keluhan pasien yang berkaitan dengan penyakitnya					
12	Petugas apotek memberikan pelayanan secara cepat					
Perhatian (<i>Empathy</i>)						
13	Petugas apotek melayani dengan sopan dan ramah					
14	Petugas apotek memberikan perhatian khusus kepada pasien lanjut usia					
15	Petugas apotek memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien					
16	Petugas apotek dapat mendengarkan keluhan pasien dengan seksama					



KUESIONER TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK ANTARIKSA
KABUPATEN BARITO SELATAN

I. Petunjuk Pengisian

- a. Mohon untuk mengisi data yang telah disediakan
- b. Pilihlah salah satu alternatif jawaban sesuai dengan pelayanan yang telah anda terima
- c. Jika terdapat kesulitan dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut, dapat bertanya langsung kepada wawancara.

Berikut ini adalah cara pengisian mengenai kepuasan anda terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Antariksa Kabupaten Barito Selatan.

Berilah Tanda (✓)

II. Identitas responden

1. Nama :
2. Usia : 37
3. Pendidikan : SMA
4. Jenis kelamin : ~~Laki-laki~~/Perempuan

Skala tingkat kepuasan pasien:

STP : "Sangat Tidak Puas"

TP : "Tidak Puas"

CP : "Cukup Puas"

P : "Puas"

SP : "Sangat Puas"

No.	Jenis Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		STP	TP	CP	P	SP
<i>Bukti Fisik (Tangible)</i>						
1	Apotek terlihat bersih dan rapi				✓	
2	Petugas apotek berpenampilan bersih dan rapi					✓
3	Apotek memiliki fasilitas tempat duduk dan tempat parkir yang memadai					✓
<i>Kemampuan (Reliability)</i>						
4	Petugas apotek terampil dalam memberikan pelayanan informasi kepada pasien					✓
5	Petugas apotek mampu menjawab pertanyaan pasien dengan baik					✓
6	Petugas apotek berbicara dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami					✓
<i>Jaminan (Assurance)</i>						
7	Petugas apotek memberikan obat dengan kemasan yang baik					✓
8	Petugas apotek menyiapkan obat dengan teliti					✓
9	Obat yang diterima pasien terjamin mutu dan kualitasnya					✓
10	Petugas apotek memberikan obat dalam keadaan tidak rusak dan tidak expired					✓
<i>Daya tanggap (Responsiveness)</i>						
11	Petugas apotek mampu memberikan penyelesaian terhadap keluhan pasien yang berkaitan dengan penyakitnya					✓
12	Petugas apotek memberikan pelayanan secara cepat					✓
<i>Perhatian (Empathy)</i>						
13	Petugas apotek melayani dengan sopan dan ramah					✓
14	Petugas apotek memberikan perhatian khusus kepada pasien lanjut usia				✓	
15	Petugas apotek memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien				✓	
16	Petugas apotek dapat mendengarkan keluhan pasien dengan seksama				✓	

Lampiran 8. Formulir Lembar Validasi

LEMBAR VALIDASI
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK ANTARIKSA
KABUPATEN BARITO SELATAN

A. Petunjuk

1. Mohon Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari beberapa aspek, yaitu materi angket, konstruksi angket dan bahasa yang digunakan.
2. Untuk mengisi tabel validasi, mohon Bapak/Ibu memberikan tanda cek(√) pada kolom yang sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu.
3. Sebagai pedoman untuk mengisi tabel validasi, hal-hal yang perlu dicermati:
 - a. Materi
 - 1) Rumusan butir angket sesuai indikator.
 - 2) Batasan jawaban atau ruang lingkup yang diuji jelas, yaitu uraian singkat dan jawaban tertutup.
 - b. Konstruksi
 - 1) Rumusan butir angket sesuai dengan indikator .
 - 2) Rumusan butir angket menimbulkan penafsiran ganda.
 - c. Bahasa
 - 1) Apakah angket menggunakan bahasa yang sesuai dengan kaidah bahasa Indonesia yang baik dan benar?
 - 2) Apakah kalimat angket tidak komunikatif, menggunakan bahasa yang sederhana, mudah dimengerti dan menggunakan kata-kata yang dikenal masyarakat?
4. Untuk saran-saran revisi, bapak/ibu dapat menuliskan pada naskah yang perlu direvisi, atau menulisnya pada kolom saran yang disediakan.

B. Tabel Penelitian, Kontruksi, Bahasa dan Penilaian Soal Angket

No. butir	Materi				Kontruksi				Bahasa dan Penulisan			
	S	CS	KS	TS	S	CS	KS	TS	DD	CDD	KDD	TDD
1	✓					✓			✓			
2	✓					✓			✓			
3	✓					✓			✓			
4	✓					✓			✓			
5	✓					✓			✓			
6	✓					✓			✓			
7	✓					✓			✓			
8		✓				✓			✓			
9		✓				✓			✓			
10	✓					✓			✓			
11	✓					✓			✓			
12	✓					✓			✓			
13	✓					✓			✓			
14	✓					✓			✓			
15		✓				✓			✓			
16		✓				✓			✓			

C. Keterangan

Materi		Kontruksi		Bahasa dan Penulisan	
S	: Sesuai	S	: Sesuai	DD	: Dapat Dipahami
CS	: Cukup Sesuai	CS	: Cukup Sesuai	CDD	: Cukup Dapat Dipahami
KS	: Kurang Sesuai	KS	: Kurang Sesuai	KDD	: Kurang Dapat Dipahami
TS	: Tidak Sesuai	TS	: Tidak Sesuai	TDD	: Tidak Dapat Dipahami

D. Komentar dan Saran Perbaikan

.....

.....

.....

.....

.....

Palangka Raya, Juni 2022

Validator



Husna Fauzia, M.S.Farm

NIDN. 1113119201

B. Tabel Penilaian Materi, Kontruksi, Bahasa dan Penilaian Soal Angket

No. butir	Materi				Kontruksi				Bahasa dan Penulisan			
	S	CS	KS	TS	S	CS	KS	TS	DD	CDD	KDD	TDD
1	✓				✓				✓			
2	✓				✓				✓			
3	✓				✓				✓			
4	✓				✓				✓			
5	✓				✓				✓			
6	✓				✓				✓			
7	✓				✓				✓			
8	✓				✓				✓			
9	✓				✓				✓			
10	✓				✓				✓			
11				✓								
12	✓				✓				✓			
13	✓				✓				✓			
14				✓								
15	✓				✓				✓			
16	✓				✓				✓			
17	✓				✓				✓			
18	✓				✓				✓			

C. Keterangan

Materi		Kontruksi		Bahasa dan Penulisan	
S	: Sesuai	S	: Sesuai	DD	: Dapat Dipahami
CS	: Cukup Sesuai	CS	: Cukup Sesuai	CDD	: Cukup Dapat Dipahami
KS	: Kurang Sesuai	KS	: Kurang Sesuai	KDD	: Kurang Dapat Dipaham
TS	: Tidak Sesuai	TS	: Tidak Sesuai	TDD	: Tidak Dapat Dipahami

D. Komentar dan Saran Perbaikan

Rekomendasi = Pertanyaan 11 dan 14 ditanyakan
selain 2 pertanyaan tersebut, instrumen sudah
sesuai dengan judul Penelitian.

Palangka Raya, Juni 2022

Validator



apt. Dewi Sari Mulia, S.Farm.,M.Si

NIDN. 1123098702

Lampiran 9. Perhitungan Skala Likert Hasil penelitian berdasarkan skala likert

Keterangan skor:

- a. Skor 5 bila jawaban "Sangat Puas"
- b. Skor 4 bila jawaban "Puas"
- c. Skor 3 bila jawaban "Cukup Puas"
- d. Skor 2 bila jawaban "Tidak Puas"
- e. Skor 1 bila jawaban "Sangat Tidak Puas"

Jumlah skor ideal untuk seluruh item pernyataan (SP) = $5 \times 78 = 390$

A. Bukti fisik (*Tangible*)

1. Apotek terlihat bersih dan rapi

Jumlah skor untuk 11 responden yang menjawab CP = $11 \times 3 = 33$

Jumlah skor untuk 38 responden yang menjawab P = $38 \times 4 = 152$

Jumlah skor untuk 38 responden yang menjawab SP = $29 \times 5 = 145 +$

Jumlah skor = 330

Berdasarkan data maka tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Antariksa $\frac{330}{390} \times 100\% = 84,6$

2. Petugas apotek berpenampilan bersih dan rapi

Jumlah skor untuk 7 responden yang menjawab CP = $7 \times 3 = 21$

Jumlah skor untuk 50 responden yang menjawab P = $50 \times 4 = 200$

Jumlah skor untuk 21 responden yang menjawab SP = $21 \times 5 = 105 +$

Jumlah skor = 326

Berdasarkan data maka tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Antariksa $\frac{326}{390} \times 100\% = 83,6$

3. Apotek memiliki fasilitas tempat duduk dan tempat parkir yang memadai

Jumlah skor untuk 24 responden yang menjawab CP = $24 \times 3 = 72$

Jumlah skor untuk 34 responden yang menjawab P = $34 \times 4 = 136$

Jumlah skor untuk 20 responden yang menjawab SP = $20 \times 5 = 100 +$

Jumlah skor = 308

Berdasarkan data maka tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Antariksa $\frac{308}{390} \times 100\% = 78,9$

B. Kemampuan (*Reliability*)

4. Petugas apotek terampil dalam memberikan pelayanan informasi kepada pasien

Jumlah skor untuk 10 responden yang menjawab CP = $10 \times 3 = 30$

Jumlah skor untuk 49 responden yang menjawab P = $49 \times 4 = 196$

Jumlah skor untuk 19 responden yang menjawab SP = $19 \times 5 = 95 +$

Jumlah skor = 321

Berdasarkan data maka tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Antariksa $\frac{321}{390} \times 100\% = 82,3$

5. Petugas apotek mampu menjawab pertanyaan pasien dengan baik

Jumlah skor untuk 21 responden yang menjawab CP = $21 \times 3 = 63$

Jumlah skor untuk 39 responden yang menjawab P = $39 \times 4 = 156$

Jumlah skor untuk 18 responden yang menjawab SP = $18 \times 5 = 90 +$

Jumlah skor = 309

Berdasarkan data maka tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Antariksa $\frac{309}{390} \times 100\% = 79,2$

6. Petugas apotek berbicara dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami

Jumlah skor untuk 11 responden yang menjawab CP = $11 \times 3 = 33$

Jumlah skor untuk 39 responden yang menjawab P = $39 \times 4 = 156$

Jumlah skor untuk 28 responden yang menjawab SP = $28 \times 5 = 140 +$

Jumlah skor = 329

Berdasarkan data maka tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Antariksa $\frac{329}{390} \times 100\% = 84,3$

C. Jaminan (*Assurance*)

7. Petugas apotek memberikan obat dengan kemasan yang baik

$$\text{Jumlah skor untuk 5 responden yang menjawab CP} = 5 \times 3 = 15$$

$$\text{Jumlah skor untuk 35 responden yang menjawab P} = 35 \times 4 = 140$$

$$\text{Jumlah skor untuk 38 responden yang menjawab SP} = 3 \times 5 = 190 +$$

$$\text{Jumlah skor} = 345$$

Berdasarkan data maka tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Antariksa $\frac{345}{390} \times 100\% = 88,4$

8. Petugas apotek menyiapkan obat dengan teliti

$$\text{Jumlah skor untuk 5 responden yang menjawab CP} = 5 \times 3 = 15$$

$$\text{Jumlah skor untuk 45 responden yang menjawab P} = 45 \times 4 = 180$$

$$\text{Jumlah skor untuk 28 responden yang menjawab SP} = 28 \times 5 = 140 +$$

$$\text{Jumlah skor} = 335$$

Berdasarkan data maka tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Antariksa $\frac{335}{390} \times 100\% = 85,8$

9. Obat yang diterima pasien terjamin mutu dan kualitasnya

$$\text{Jumlah skor untuk 7 responden yang menjawab CP} = 7 \times 3 = 21$$

$$\text{Jumlah skor untuk 37 responden yang menjawab P} = 37 \times 4 = 148$$

$$\text{Jumlah skor untuk 34 responden yang menjawab SP} = 34 \times 5 = 170$$

$$\text{Jumlah skor} = 339$$

Berdasarkan data maka tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Antariksa $\frac{339}{390} \times 100\% = 86,9$

10. Petugas apotek memberikan obat dalam keadaan tidak rusak dan tidak expired

$$\text{Jumlah skor untuk 3 responden yang menjawab CP} = 3 \times 3 = 9$$

$$\text{Jumlah skor untuk 36 responden yang menjawab P} = 36 \times 4 = 144$$

$$\text{Jumlah skor untuk 39 responden yang menjawab SP} = 39 \times 5 = 195$$

$$\text{Jumlah skor} = 348$$

Berdasarkan data maka tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Antariksa $\frac{348}{390} \times 100\% = 89,2$

D. Daya tanggap (*Responsiveness*)

11. Petugas apotek mampu memberikan penyelesaian terhadap keluhan pasien yang berkaitan dengan penyakitnya

$$\text{Jumlah skor untuk 5 responden yang menjawab CP} = 5 \times 3 = 15$$

$$\text{Jumlah skor untuk 60 responden yang menjawab P} = 60 \times 4 = 240$$

$$\text{Jumlah skor untuk 13 responden yang menjawab SP} = 13 \times 5 = 65$$

$$\text{Jumlah skor} = 320$$

Berdasarkan data maka tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Antariksa $\frac{320}{390} \times 100\% = 82$

12. Petugas apotek memberikan pelayanan secara cepat

$$\text{Jumlah skor untuk 9 responden yang menjawab CP} = 9 \times 3 = 27$$

$$\text{Jumlah skor untuk 52 responden yang menjawab P} = 52 \times 4 = 208$$

$$\text{Jumlah skor untuk 17 responden yang menjawab SP} = 17 \times 5 = 85$$

$$\text{Jumlah skor} = 320$$

Berdasarkan data maka tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Antariksa $\frac{320}{390} \times 100\% = 82$

E. Perhatian (*Empathy*)

13. Petugas apotek melayani dengan sopan dan ramah

$$\text{Jumlah skor untuk 13 responden yang menjawab CP} = 13 \times 3 = 39$$

$$\text{Jumlah skor untuk 48 responden yang menjawab P} = 48 \times 4 = 192$$

$$\text{Jumlah skor untuk 17 responden yang menjawab SP} = 17 \times 5 = 85$$

$$\text{Jumlah skor} = 316$$

Berdasarkan data maka tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Antariksa $\frac{316}{390} \times 100\% = 81$

14. Petugas apotek memberikan perhatian khusus kepada pasien lanjut usia

$$\text{Jumlah skor untuk 13 responden yang menjawab CP} = 13 \times 3 = 39$$

$$\text{Jumlah skor untuk 45 responden yang menjawab P} = 45 \times 4 = 180$$

$$\text{Jumlah skor untuk 20 responden yang menjawab SP} = 20 \times 5 = 100$$

$$\text{Jumlah skor} = 319$$

Berdasarkan data maka tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Antariksa $\frac{319}{390} \times 100\% = 81,7$

15. Petugas apotek memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien

$$\text{Jumlah skor untuk 17 responden yang menjawab CP} = 17 \times 3 = 51$$

$$\text{Jumlah skor untuk 41 responden yang menjawab P} = 41 \times 4 = 164$$

$$\text{Jumlah skor untuk 20 responden yang menjawab SP} = 20 \times 5 = 100$$

$$\text{Jumlah skor} = 315$$

Berdasarkan data maka tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Antariksa $\frac{315}{390} \times 100\% = 80,7$

16. Petugas apotek dapat mendengarkan keluhan pasien dengan seksama

$$\text{Jumlah skor untuk 11 responden yang menjawab CP} = 11 \times 3 = 33$$

$$\text{Jumlah skor untuk 44 responden yang menjawab P} = 44 \times 4 = 176$$

$$\text{Jumlah skor untuk 23 responden yang menjawab SP} = 23 \times 5 = 115$$

$$\text{Jumlah skor} = 324$$

Berdasarkan data maka tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Antariksa $\frac{324}{390} \times 100\% = 83$

Lampiran 10. Hasil Tabulasi Responden

No.	Responden	q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	q8	q9	q10	q11	q12	q13	q14	q15	q16	Total
1	Ny. NS	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	65
2	Ny. S	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	59
3	Ny. IH	3	3	5	4	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	63
4	Tn. D	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	57
5	Tn. Y	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	58
6	Ny. PR	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	61
7	Tn. AM	3	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	63
8	Ny. YP	4	4	5	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	64
9	Tn. W	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	60
10	Tn. T	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	62
11	Tn. YW	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	68
12	Tn. SB	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	62
13	Ny. AP	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	71
14	Ny. HN	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	69
15	Ny. K	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	67
16	Tn. F	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	76
17	Ny. Y	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	61
18	Ny. HM	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	72
19	Ny. NM	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	72
20	Tn. B	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	67
21	Ny. AR	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	62
22	Tn. PW	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
23	Ny. M	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	62
24	Tn. AB	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
25	Ny. AN	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67

26	Ny. SD	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	67
27	Ny. SY	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
28	Ny. M	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	63
29	Tn. EA	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	69
30	Tn. MA	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	65
31	Ny. LK	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	3	4	3	63
32	Ny. L	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	3	3	3	64
33	Tn. R	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	67
34	Tn. J	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	61
35	Ny. S	4	4	3	4	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	63
36	Ny. JH	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	3	3	62
37	Ny. AL	4	4	3	3	3	3	5	4	5	5	4	4	4	3	4	62
38	Ny. NS	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	65
39	Tn. MR	4	4	3	4	4	3	5	5	4	5	4	3	3	4	4	63
40	Ny. KS	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	65
41	Tn. R	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	75
42	Ny. P	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	72
43	Ny. A	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	76
44	Ny. SN	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
45	Ny. SD	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	72
46	Ny. R	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	72
47	Ny. H	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	74
48	Ny. Y	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	74

49	Tn. FY	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	72
50	Ny. ES	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	73
51	Ny. M	4	4	3	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	67
52	Ny. PU	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	72
53	Ny. S	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	71
54	Tn. W	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	67
55	Ny. PS	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	72
56	Ny. R	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	71
57	Tn. R	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	70
58	Ny. SA	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	71
59	Ny. PR	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	69
60	Tn. A	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	70
61	Ny. MCS	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	75
62	Tn. A	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	72
63	Tn. K	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	74
64	Ny. A	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	69
65	Tn. J	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	59
66	Tn. AS	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	56
67	Ny. CA	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	60
68	Tn. R	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	68
69	Tn. M	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	62
70	Ny. SA	4	3	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	69
71	Tn. J	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	68
72	Ny. A	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	74
73	Tn. Y	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	71

74	Ny. R	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	72
75	Ny. N	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	68
76	Ny. A	4	4	3	4	3	4	5	4	5	5	3	3	4	4	3	4	62
77	Ny. DA	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	57
78	Ny. NH	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	60
	Jumlah	330	326	308	321	309	329	345	335	339	348	320	320	316	319	315	324	5204
	Presentase %	84,6	83,6	78,9	82,3	79,2	84,3	88,4	85,8	86,9	89,2	82	82	81	81,7	80,7	83	83,3