

**LAPORAN
PENELITIAN**




**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK PARVIZ KOTA PALANGKA RAYA**

- | | |
|---|------------------|
| 1. apt. Rezqi Handayani, S.Farm., M.P.H | NIDN. 1120038802 |
| 2. Husna Fauzia, M.S.Farm | NIDN. 1113119201 |

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
JULI 2023**

**HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN PENELITIAN**

Judul Penelitian	: Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Parviz Kota Palangka Raya
Nama Ketua	: apt. Rezqi Handayani, M.PH
NIDN	: 11200388802
Jabatan Fungsional	: Lektor
Program Studi	: D3 Farmasi
Nomor HP	: 081290326276
Alamat Email	: rezqihandayani@umpr.ac.id
Nama Anggota 1	: Husna Fauzia, M.S.Farm
Program Studi	: D3 Farmasi
Mahasiswa yang terlibat	: I. Anggriani Pramudita
Biaya	: Rp. 10.000.000

 <p>Ketua Program Studi, <i>[Signature]</i> (Apt. Evy Mulyani, M.Farm) NIDN. 1006011024</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Laporan Penelitian Sudah Terdata di Prodi
--	---

Palangka Raya, 1 Juli 2023

Mengetahui,



[Signature]
Apt. Mural Chusna, S.Farm., M.Sc.
NIDN. 15.0601.014

Ketua

apt. Rezqi Handayani, M.PH
NIDN. 11200388802

Menyetujui,
Kepala L2M UM Palangkaraya



[Signature]
Drs. Fatmah Kartini, S.Si., M.Pd
NIDN. 70702.008

RINGKASAN

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan adalah pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan. Apotek Parviz memberikan pelayanan kefarmasian bagi masyarakat sekitar apotek untuk lebih mudah mendapatkan dua pelayanan kesehatan sekaligus yaitu diagnosa dokter dan pelayanan kefarmasian sehingga dapat meningkatkan mutu dan kesehatan masyarakat Kota Palangka Raya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Parviz Kota Palangka Raya berdasarkan lima dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), kemampuan (*reliability*), daya tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*emphaty*). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel 86 orang yang diambil menggunakan metode *accidental sampling*. Berdasarkan data hasil penelitian, diperoleh persentase pada dimensi bukti fisik (*tangible*) sebesar 87,43%, dimensi kemampuan (*reliability*) sebesar 81,16%, dimensi daya tanggap (*responsive*) sebesar 83,25%, dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 84,49%, dan dimensi perhatian (*emphaty*) sebesar 83,25%. Dapat disimpulkan rata-rata pada lima dimensi kualitas menurut skala *likert* adalah 84,18% yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Parviz Kota Palangka Raya termasuk dalam kategori sangat puas.

Kata kunci: Apotek Parviz, Pelayanan Kefarmasian, Tingkat Kepuasan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
RINGKASAN	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB I. PENDAHULUAN	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	8
BAB III. METODE PENELITIAN	14
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	18
DAFTAR PUSTAKA	24
LAMPIRAN-LAMPIRAN	26
Lampiran 1. Lembar Kuesioner Penelitian	26
Lampiran 2. Tampak Depan Apotek Parviz	29
Lampiran 3. Ruang Tunggu dan Bagian Dalam Apotek	29
Lampiran 4. Dokumentasi Saat Mengisi Kuesioner	30

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1.	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	18
2.	Kemampuan (<i>Reliability</i>)	19
3.	Daya Tanggap (<i>Responsive</i>).....	20
4.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	21
5.	Perhatian (<i>Emphaty</i>).....	22

BAB I. PENDAHULUAN

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, menyebutkan bahwa standar pelayanan kefarmasian di apotek adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam pelayanan kefarmasian di apotek. Standar pelayanan kefarmasi di apotek bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan Obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 9 Tahun 2017 tentang Apotek, pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian ini merupakan bagian dari pekerjaan kefarmasian, yang terdiri atas Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian. Pelayanan kefarmasian yang baik 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 (Bertawati, 2013). Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukannya survei tingkat kepuasan pasien (Daulay, 2015).

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan. Salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan adalah pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan. Faktor yang menentukan kepuasan

pelanggan mengenai kualitas jasa berfokus pada lima dimensi jasa yaitu *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik) (Supranto, 2011). Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan (Tjiptono, 2007).

Pada era globalisasi diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas yang di dukung fisik dan mental yang sehat, sehingga mampu berkompetisi secara optimal. Masyarakat menginginkan pelayanan yang baik dari Apotek, keramahan dari pihak Apotek serta ketanggapan, kemampuan dan kesungguhan para tenaga kefarmasian di Apotek, dengan demikian pihak Apotek harus selalu berusaha meningkatkan pelayanan kepada pasien. Pemenuhan harapan dan kebutuhan pasien digunakan sebagai patokan selama pemberian layanan dalam mewujudkan kepuasan pasien (Rahma 2019).

Apotek Parviz merupakan salah satu apotek yang terletak di jalan G. Obos No. 48e, Kec. Jekan Raya, Kota Palangka Raya. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan sebelumnya bahwa apotek ini terletak pada lokasi yang sangat strategis dengan kepadatan penduduk yang cukup tinggi. Apotek Parviz adalah suatu apotek yang memberikan dua pelayanan kesehatan sekaligus yaitu diagnosa dokter dan pelayanan kefarmasian sehingga banyak masyarakat yang memilih untuk berobat di apotek ini. Selain itu juga pelayanan kefarmasian di apotek mengenai pemberian informasi terkait obat masih belum diberikan secara lengkap dan belum ada peneliti sebelumnya yang melakukan penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien mengenai pelayanan kefarmasian di tempat ini.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Apotek

2.1.1 Definisi Apotek

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Pasal 1 menjelaskan bahwa apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker. 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.

2.1.2 Tugas dan Fungsi Apotek

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan, Kefarmasian, tugas dan fungsi Apotek adalah:

1. Tempat pengabdian profesi seorang Apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan Apoteker.
2. Sarana yang digunakan untuk melakukan Pekerjaan Kefarmasian.
3. Sarana yang digunakan untuk memproduksi dan mendistribusikan Sediaan Farmasi antara lain obat, bahan baku obat, obat tradisional dan kosmetika.
4. Sarana pembuatan dan pengendalian mutu Sediaan Farmasi pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian, atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional.

2.2 Apotek Parviz

2.2.1 Profil Apotek Parviz

Apotek Parviz adalah apotek swasta yang didirikan pada bulan Agustus

2020 dan dibuka pada bulan November 2020 bertempat di Jl. George Obos (G.Obos Induk) Kota Palangka Raya. Apotek Parviz melayani pelayanan obat dan kesehatan yang telah berjalan selama hampir 3 tahun. Pemilik Sarana Apotek (PSA) adalah Bapak drg. Christo serta Apoteker Pengelola Apotek (APA) yaitu Ibu Apt. Anis Fatmawati, S. Farm. dengan nomor Surat Izin Apoteker (SIPA) 503.3/31/DPM- PTSP/SIPA.II/X/2020 dan Surat Izin Apotek (SIA) dengan nomor 503.3/28/DPM-PTSP/SIA/X/2020 pada tanggal 8 Oktober 2020.

Apotek Parviz buka setiap hari pada pukul 08.00 s/d 21.00 WIB. Selain melayani perbekalan farmasi, apotek Parviz juga melayani praktek dokter gigi dan dokter umum yang buka setiap hari Senin s/d Sabtu pada pukul 18.00 s/d 21.00 WIB. Pemilik Sarana Apotek yaitu drg. Christo dan dikelola oleh seorang Apoteker Pengelola Apotek. Apotek Parviz memiliki 5 (lima) orang dokter praktek, 2 (dua) orang perawat, serta 1 (satu) orang Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK).

2.2.2 Logo Apotek Parviz



Gambar 1. Logo Apotek Parviz

Apotek Parviz mempunyai logo yang menggambarkan warna hijau yang berarti sebuah keamanan, warna kuning yang berarti kebahagiaan dan warna putih yang berarti kesucian.

2.3 Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tuntunan pasien dan masyarakat

akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma baru yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*) (Bertawati, 2013).

Pelayanan kefarmasian telah mengalami perubahan yang semula hanya berfokus kepada pengelolaan obat (*drug oriented*) berkembang menjadi pelayanan komprehensif meliputi pelayanan obat dan farmasi klinik yang untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Peraturan pemerintah RI No 51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian menyatakan bahwa pekerjaan kefarmasian adalah pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian atau penyaluran obat, pengolahan obat, penyimpanan obat atas resep dokter, pelayanan obat, bahan obat dan obat tradisional.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, pekerjaan kefarmasian tersebut harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan kewenangan untuk itu. Peran apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah pemberian informasi obat dan konseling kepada pasien yang membutuhkan.

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 Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 73 Tahun 2016, jenis pelayanan kefarmasian dibedakan 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 sendiri atau mandiri yang di kenal dengan istilah swamedikasi.

2.4 Kepuasan

2.4.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Sutrisna, 2008).

Kepuasan pasien digambarkan sebagai kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh pasien pada saat mendapatkan pelayanan kefarmasian. Kepuasan pasien dapat dilihat dari pelayanan kefarmasian yang diberikan pada kenyataannya melebihi harapan atau sama, sebaliknya apabila pelayanan kefarmasian yang diberikan tidak sesuai dengan kenyataan dan harapan pasien akan merasa tidak puas (Pohan, 2006).

2.4.2 Dimensi Kepuasan Pasien

Dimensi pelayanan kesehatan yang mempengaruhi kepuasan pasien ada lima, yaitu:

1. Bukti fisik (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan sediaan obat dan penampilan petugas apotek.

2. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kehandalan kemampuan petugas apotek untuk memberikan pelayanan yang cepat, tidak membuat kesalahan apapun dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), sehubungan dengan kesediaan dan kemampuan petugas untuk memberi permintaan pelanggan dengan tanggap, serta menginformasikan secara tepat.
4. Jaminan (*assurance*), yakni mencakup pengetahuan, ketrampilan, kesopanan, mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan.
5. Empati (*empathy*) berarti kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan (Fadhilatul, 2017).

2.4.3 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 Republik Indonesia 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 atau 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).

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan menjadi sebuah informasi dimana penelitian ini menekankan pada data-data numerikal (angka) yang dilah dengan metode statistika.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di apotek Parviz Kota Palangka Raya jalan G. Obos No. 48e, Kec. Jekan Raya, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Maret sampai Mei 2023.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien atau keluarga pasien yang membeli obat dengan resep dokter atau tanpa resep dokter yaitu sekitar 600 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien yang membeli obat dengan resep dokter atau tanpa resep dokter di apotek Parviz Kota Palangka Raya.

1. Kriteria Inklusi

- a. Usia dewasa (15-60 tahun)
- b. Responden bisa berkomunikasi, membaca, dan menulis dengan baik
- c. Responden yang membeli obat (OWA, obat bebas, obat bebas terbatas) yang dilayani oleh petugas apotek
- d. Responden yang membeli obat dengan resep dokter yang dilayani oleh petugas apotek
- e. Responden bersedia mengisi kuesioner

2. Kriteria Ekklusi

- a. Responden yang berusia lanjut (Lansia)
- b. Pegawai apotek Parviz

c. Responden yang tidak bersedia mengisi kuesioner

Jika diketahui jumlah pasien yang datang ke apotek pada bulan April tahun 2023 sebanyak 600 orang, maka perhitungan sampel yang dilakukan pada penelitian ini adalah menggunakan rumus Slovin.

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

Keterangan :

n : Besar Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Konstanta = 0,1 yaitu penyimpanan terhadap populasi atas derajat ketepatan yang diinginkan sebesar 0,1.

Berdasarkan rumus di atas, diperoleh jumlah sampel minimal yaitu:

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

$$n = \frac{600}{1+(600(0,1^2))}$$

$$n = \frac{600}{1+6}$$

n = 85,71 = sampel dibulatkan menjadi 86 responden.

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Accidental sampling* dimana semua subjek yang datang dan memenuhi kriteria pemilihan dimasukkan dalam penelitian sampai jumlah subjek yang diperlukan terpenuhi.

3.5 Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam ini ada 2 yaitu variabel dependen dan variabel independen. Adapun variabel dependen dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien. Sedangkan variabel independen dalam penelitian ini adalah indikator kepuasan pasien meliputi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsive*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*).

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan atau pengambilan data adalah mencari, mencatat, dan

mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi di lapangan yaitu pencatatan data dan berbagai bentuk data yang ada di lapangan. Data pada penelitian ini diperoleh dengan cara memberikan kuesioner kepada pasien atau kepada keluarga pasien yang datang ke apotek Parviz Kota Palangka Raya.

3.6.1 Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan pribadinya, atau hal yang diketahui oleh responden (Arikunto, 2010). Kuesioner dalam penelitian ini kemudian diuji menggunakan uji validasi oleh validator.

3.7 Pengolahan dan Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Tingkat kepuasan pasien pada penelitian ini diukur dengan menggunakan format jawaban Skala *Likert*. Analisis skor tingkat kepuasan pada penelitian ini menggunakan format jawaban Skala *Likert* yang memungkinkan responden menjawab dalam berbagai tingkatan (1-5) dimana jawaban diberi bobot nilai dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Skor 5 bila menjawab “sangat puas”
2. Skor 4 bila menjawab “puas”
3. Skor 3 bila menjawab “cukup puas”
4. Skor 2 bila menjawab “tidak puas”
5. Skor 1 bila menjawab “sangat tidak puas”

Data yang dikumpulkan kemudian dibuat dalam bentuk tabulasi dan dianalisis serta dibuat pembahasan dan kesimpulannya. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan rumus persentase :

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

Dimana :

P = Persentase

F = Frekuensi

N = Responden

Hasil tersebut dapat diinterpretasikan dengan persentase menurut Skala Likert dalam pengukuran tingkat kepuasan adalah sebagai berikut :

1. Angka 0% - 20% = Sangat tidak puas
2. Angka 20,01% - 40% = Tidak puas
3. Angka 40,01% - 60% = Cukup puas
4. Angka 60,01% - 80% = Puas
5. Angka 80,01% - 100% = Sangat puas

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan memberikan kuesioner ke responden sebanyak 86 orang. Dimensi penilaian yang digunakan yaitu bukti fisik (*tangible*) adalah tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi dan lain-lain yang harus ada dalam pelayanan kesehatan, kemampuan (*reliability*) adalah dimensi yang mengukur kehandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen, daya tanggap (*responsive*) adalah kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada konsumen, jaminan (*assurance*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuasn dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen, dan empati (*emphaty*) adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen. Menurut Utami (2015) ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan. Kualitas pelayanan yang baik dapat menimbulkan kepuasan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas dan memuaskan.

4.1 Distribusi Tingkat Kepuasan

Tabel 1. Bukti Fisik (*Tangible*)

No	Pernyataan	Jumlah skor	%	Kriteria
1.	Kebersihan lingkungan terpelihara dengan baik	382	88,83	Sangat Puas
2.	Petugas menggunakan pakaian yang rapi dan sopan	359	83,48	Sangat Puas
3.	Suasana ketika berada di ruangan nyaman	387	90	Sangat Puas
Rata-rata		376	87,43	Sangat Puas

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa pernyataan pertama mendapatkan skor 382 dengan persentase 88,83% (kategori sangat puas), pada pernyataan kedua mendapatkan skor 359 dengan persentase 83,48% (kategori sangat puas), dan pada pernyataan ketiga mendapatkan skor 387 dengan persentase 90% (kategori sangat puas). Berdasarkan hasil pengolahan data

kuesioner menunjukkan bahwa rata-rata jumlah skor sebanyak 376 dengan persentase 87,43% yang artinya pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Parviz Kota Palangka Raya. Menurut Wijono (2000), dimensi bukti fisik (*tangibel*) merupakan tampilan pelayanan meliputi sarana prasarana yang perlu tersedia di suatu penyedia pelayanan kesehatan yang dapat dilihat secara langsung oleh pasien meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Menurut Kotler (2005), bahwa penampilan fisik, peralatan, serta personil yang mencakup kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, penilaian eksterior dan interior, kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai, dan kerapian dan kebersihan penampilan petugas terhadap pelayanan kesehatan pada pasien akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien.

Tabel 2. Kemampuan (*Reliability*)

No	Pernyataan	Jumlah skor	%	Kriteria
4.	Petugas apotek memberikan informasi obat dengan jelas mengenai jumlah obat, aturan pakai, cara pakai obat, kegunaan obat, efek samping, dan penyimpanan	352	81,86	Sangat Puas
5.	Petugas apotek cekatan dalam memberikan pelayanan informasi kepada pasien	350	81,39	Sangat Puas
6.	Petugas apotek segera mencari pengganti untuk obat yang tidak tersedia di apotek	345	80,23	Puas
Rata-rata		349	81,16	Sangat Puas

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa pernyataan pertama mendapatkan skor 352 dengan persentase 81,86% (kategori sangat puas), pada pernyataan kedua mendapatkan skor 350 dengan persentase 81,39% (kategori sangat puas), dan pada pernyataan ketiga mendapatkan skor 345 dengan persentase 80,23% (kategori sangat puas). Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner menunjukkan bahwa rata-rata jumlah skor sebanyak 349 dengan

persentase 81,16% yang artinya pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Parviz Kota Palangka Raya. Menurut Supranto (2002), dimensi kemampuan (*reliability*) merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berupa kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai janji yang ditawarkan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal dan akurat. Pelayanan kefarmasian di apotek Parviz Kota Palangka Raya sudah bagus dalam memberikan kualitas pelayanan dalam hal kemampuan.

Tabel 3. Daya Tanggap (*Responsive*)

No	Pernyataan	Jumlah skor	%	Kriteria
7.	Petugas mendengarkan keluhan pasien dengan seksama	356	82,79	Sangat Puas
8.	Petugas farmasi terampil dalam melayani pasien	360	83,72	Sangat Puas
9.	Petugas memberikan penjelasan dengan bahasa yang sopan dan meyakinkan	358	83,25	Sangat Puas
Rata-rata		358	83,25	Sangat Puas

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa pernyataan pertama mendapatkan skor 356 dengan persentase 82,79% (kategori sangat puas), pada pernyataan kedua mendapatkan skor 360 dengan persentase 83,72% (kategori sangat puas), dan pada pernyataan ketiga mendapatkan skor 358 dengan persentase 83,25% (kategori sangat puas). Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner menunjukkan bahwa rata-rata jumlah skor sebanyak 358 dengan persentase 83,25% yang artinya pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Parviz Kota Palangka Raya. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berupa kemauan pihak pemberi pelayanan kesehatan untuk memberikan informasi dan membantu merespon kebutuhan dan keinginan pasien dengan segera (Misnaniarti, 2017). Pelayanan kefarmasian di apotek Parviz Kota Palangka Raya sudah bagus dalam memberikan kualitas pelayanan kefarmasian kepada pasien dalam hal ketanggapan.

Tabel 4. Jaminan (*Assurance*)

No	Pernyataan	Jumlah skor	%	Kriteria
10.	Petugas apotek menyiapkan obat dengan teliti	369	85,81	Sangat Puas
11.	Petugas apotek melayani dengan profesional dan penuh tanggung jawab	367	85,34	Sangat Puas
12.	Petugas apotek memastikan identitas pasien	354	82,32	Sangat Puas
Rata-rata		363,33	84,49	Sangat Puas

Dimensi jaminan (*assurance*) merupakan dimensi mutu pelayanan yang berupa adanya jaminan yang mencakup pengetahuan dan keterampilan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kemampuan petugas dalam berkomunikasi, sifat dapat dipercaya dan adanya jaminan keamanan (Misnaniarti, 2017). Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat bahwa pernyataan pertama mendapatkan skor 369 dengan persentase 85,81% (kategori sangat puas), pada pernyataan kedua mendapatkan skor 367 dengan persentase 85,34% (kategori sangat puas), dan pada pernyataan ketiga mendapatkan skor 354 dengan persentase 83,32% (kategori sangat puas). Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner menunjukkan bahwa rata-rata jumlah skor sebanyak 363,3 dengan persentase 84,49% yang artinya pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Parviz Kota Palangka Raya.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, menyatakan bahwa tidak ada kejadian kesalahan pemberian obat. Dengan adanya peraturan tersebut petugas apotek menghindari adanya kesalahan pada saat pemberian obat dan meyakinkan konsumen dalam memperoleh obat dengan benar dimana akan berpengaruh pada keberhasilan pengobatan, sehingga konsumen yakin akan keahlian dan profesionalisme tenaga farmasi karena pemberian obat dengan benar merupakan tanggung jawab tenaga farmasi, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap apotek. Menurut Kotler

(2005), pengetahuan serta jaminan keamanan dan kepercayaan dalam pelayanan akan berdampak kepada tingkat kepuasan konsumen.

Tabel 5. Perhatian (*Emphaty*)

No	Pernyataan	Jumlah skor	%	Kriteria
13.	Petugas apotek melayani dengan ramah dan senyum	366	85,11	Sangat Puas
14.	Dalam memberikan pelayanan petugas selalu bersikap sabar	362	84,18	Sangat Puas
15.	Petugas apotek memberikan dukungan atas kesembuhan pasien	363	84,41	Sangat Puas
Rata-rata		363,67	84,56	Sangat Puas

Dimensi perhatian (*emphaty*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berupa pemberian perhatian yang sungguh-sungguh dari pemberi pelayanan kepada konsumen secara individual (Misnaniarti, 2017). Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat bahwa pernyataan pertama mendapatkan skor 366 dengan persentase 85,11% (kategori sangat puas), pada pernyataan kedua mendapatkan skor 362 dengan persentase 84,18% (kategori sangat puas), dan pada pernyataan ketiga mendapatkan skor 363 dengan persentase 84,41% (kategori sangat puas). Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner menunjukkan bahwa rata-rata jumlah skor sebanyak 363,6 dengan persentase 84,56% yang artinya pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Parviz Kota Palangka Raya. Apotek Parviz Kota Palangka Raya sudah bagus dalam memberikan kualitas pelayanan kefarmasian kepada pasien dalam hal perhatian.

Pelayanan kesehatan dianggap baik karena petugasnya ramah, bersahabat, sabar dan komunikatif. Sebaliknya jika pelayanan kesehatan dianggap kurang baik karena petugasnya kasar dan berbicara tidak sopan (Fitri dan Setya, 2013).

Dari lima dimensi pada dimensi bukti fisik (*tangible*) dinyatakan dengan persentase sebesar 87,43% yang mempunyai kriteria sangat puas, pada dimensi

kemampuan (*reliability*) dinyatakan dengan persentase sebesar 81,16% yang mempunyai kriteria sangat puas, pada dimensi daya tanggap (*responsive*) dinyatakan dengan persentase 83,25% yang mempunyai kriteria sangat puas, pada dimensi jaminan (*assurance*) dinyatakan dengan persentase 84,49% yang mempunyai kriteria sangat puas, dan pada dimensi perhatian (*emphaty*) dinyatakan dengan persentase sebesar 84,56% yang mempunyai kriteria sangat puas. Hasil rata-rata dari kelima dimensi tersebut yaitu mempunyai persentase sebesar 84,18% dan dapat dinyatakan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Parviz Kota Palangka Raya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, R.S. 2016. *Penilaian Autentik*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Azwar, S. 2007. *Metode Penelitian*. Pustaka Belajar: Yogyakarta.
- Azwar, S. 2009. *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Bertawati. 2013. Profil Pelayanan Kefarmasian Dan Kepuasan Konsumen Apotik Di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. 2(2):1-11.
- Daulay, M.A. 2015. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Dua Puskesmas di Kota Medan. *Skripsi*. Fakultas Farmasi, Universitas Sumatera Utara.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1027/Menkes/SK/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Indonesia Nomor 73 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2017. *Peraturan Menteri Kesehatan Indonesia Nomor 9 tentang Apotek*. Jakarta.
- Fadhilatul, I. 2017. Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Buring Farma Kota Malang. *Karya Tulis Ilmiah*. Akademi Farmasi Putra Indonesia, Malang.
- Fitri, E.T.Y dan Setya . H. 2013. Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi dan Harapan Pasien di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya. *Jurnal Administarasi Kesehatan Indonesia*. 1(1):14-25
- Husein, U. 2010. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, Edisi II*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler, Philp. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Indeks: Jakarta.
- Lolo, W.A. 2020. *Farmasi Komunitas*. Lakeisha: Jateng.
- Misnaniarti. 2017. Analisis Situasi Penduduk Lanjut Usia Dan Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*. 8(2):1-15.
- Notoatmodjo, S. 2006. *Metodologi Penelitian*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Pohan, I. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. EGC: Jakarta.
- Rahma, R.Y. 2019. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Tanpa Resep Oleh Tenaga Teknis Kefarmasian Di Apotek K-24 Caruban. *Skripsi*. Universitas Katolik Widya Mandala, Madiun.
- Setiadi. 2013. *Konsep dan Praktek Penulisan Riset Keperawatan, Edisi 2*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif,*

- dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar (Cetakan Keempat)*. PT. Rineka Cipta: Jakarta.
- Sutrisna. 2008. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sragen. *Pharmacon*. 9(2):57-67.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua*. Andi: Yogyakarta.
- Utami, N. D. 2015. Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. 4(5):5-12.
- Wijono, D. 2000. *Menejemen Mutu Pelayanan Kesehatan Teori, Strategi, dan Aplikasi*. Airlangga University Press: Surabaya

LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner Penelitian



KUESIONER TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK PARVIZ KOTA PALANGKA RAYA

Berilah tanda (✓) pada pilihan yang sesuai.

I. Identitas Responden

1. Nama : *Ezra Dandan Leiden*
2. Alamat : *Yos Sudarso*
3. Umur : *22*
4. Jenis Kelamin :

<input checked="" type="checkbox"/> Laki-laki	<input type="checkbox"/> Perempuan
---	------------------------------------
5. Pendidikan

<input type="checkbox"/> Tidak tamat SD	<input checked="" type="checkbox"/> SMA
<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> Perguruan Tinggi/Akademi
<input type="checkbox"/> SMP	
6. Pekerjaan

<input checked="" type="checkbox"/> Mahasiswa/mahasiswi	<input type="checkbox"/> Pegawai swasta
<input type="checkbox"/> Wiraswasta	<input type="checkbox"/> Ibu rumah tangga
<input type="checkbox"/> Pegawai Negeri Sipil	<input type="checkbox"/> Lain-lain

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

1. SP = "Sangat Puas"
2. P = "Puas"
3. CP = "Cukup Puas"
4. TP = "Tidak Puas"
5. STP = "Sangat Tidak Puas"

III. Pertanyaan Survei

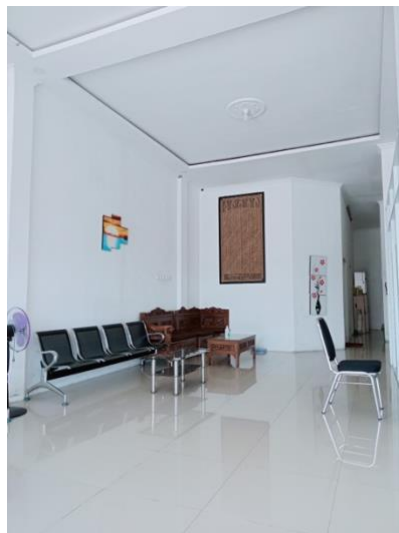
No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		SP	P	CP	TP	STP
Bukti Fisik (<i>Tangibel</i>)						
1.	Kebersihan lingkungan terpelihara dengan baik	✓				
2.	Petugas menggunakan pakaian yang rapi dan sopan	✓				
3.	Suasana ketika berada di ruangan nyaman	✓				
Kemampuan (<i>Reliability</i>)						
4.	Petugas apotek memberikan informasi obat dengan jelas mengenai jumlah obat, aturan pakai, cara pakai obat, kegunaan obat, efek samping, dan penyimpanan		✓			
5.	Petugas apotek cekatan dalam memberikan pelayanan informasi kepada pasien		✓			
6.	Petugas apotek segera mencari pengganti untuk obat yang tidak tersedia di apotek		✓			
Daya Tanggap (<i>Responsive</i>)						
7.	Petugas mendengarkan keluhan pasien dengan seksama	✓				
8.	Petugas farmasi terampil dalam melayani pasien	✓				
9.	Petugas memberikan penjelasan dengan bahasa yang sopan dan menyakinkan	✓				
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
10.	Petugas apotek menyiapkan obat dengan teliti	✓				
11.	Petugas apotek melayani dengan profesional dan penuh tanggung jawab	✓				
12.	Petugas apotek memastikan identitas pasien		✓			
Perhatian (<i>Emphaty</i>)						
13.	Petugas apotek melayani dengan ramah dan senyum	✓				

14.	Dalam memberikan pelayanan petugas selalu bersikap sabar	✓				
15.	Petugas apotek memberikan dukungan atas kesembuhan pasien	✓				

Lampiran 2. Tampak Luar Apotek Parviz Palangka Raya



Lampiran 3. Ruang Tunggu dan Bagian Dalam Apotek Parviz Palangka Raya



Lampiran 5. Dokumentasi Saat Mengisi Kuesioner