

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK MITRA SEHAT ANDA PURWANTORO

Annora Rizky Amalia¹⁾, Deny Balita Wulandari²⁾

D3 Farmasi Politeknik Indonusa Surakarta
Jl. Palem No. 8, Jati, Cemani, Sukoharjo, Surakarta
Email: ²denybalita@gmail.com

Abstrak

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat apoteker melakukan praktik kefarmasian. Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan di apotek dan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas hidup pasien dan juga meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan bagian penting dari pelayanan kefarmasian karena dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Mitra Sehat Anda Purwanto. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survei deskriptif, yaitu metode penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Kuesioner terdiri dari 18 pertanyaan yang telah dinyatakan reliabel dan valid, mengukur tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti nyata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi keandalan adalah 82% (sangat puas), daya tanggap 83,67% (sangat puas), jaminan 84,5% (sangat puas), empati 83,33% (sangat puas), dan berwujud 82,75% (sangat puas). Dengan rata-rata semua dimensi menunjukkan nilai sebesar 83,25%. Kesimpulan dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Mitra Sehat Anda Purwanto sangat puas.

Kata kunci: tingkat kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, kefarmasian

PENDAHULUAN

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 9 (Departemen Kesehatan RI, 2017) tentang Apotek, disebutkan bahwa apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker. Kegiatan yang dimaksud yaitu melayani resep, melayani obat bebas, obat bebas terbatas, obat wajib apotek dan perbekalan kesehatan lainnya, juga memberikan pelayanan informasi obat, konseling serta monitoring dan evaluasi penggunaan obat.

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, serta melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*) (Departemen Kesehatan RI, 2016).

Terdapat lima dimensi pokok untuk menentukan kualitas atau mutu pelayanan yang dikenal dengan metode SERVQUAL (*Service Quality*) (Tjiptono, 2019) yang terdiri dari:

1. Keandalan (*Reliability*)

Merupakan kemampuan dari tenaga kefarmasian dalam melayani resep yang sesuai dengan harapan pasien. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis, yaitu kecepatan tenaga kefarmasian memberikan pelayanan resep meliputi lama waktu tunggu pasien, ketepatan waktu petugas melayani pasien, penanganan keluhan pasien sampai pelayanan pada pemberian obat.

3. Jaminan (*Assurance*)

Merupakan dimensi kualitas yang berhubungan dengan kompetensi tenaga kefarmasian menanamkan kepercayaan dan

keyakinan kepada pasien. Meliputi komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

4. Empati (*Empathy*)

Merupakan kemampuan seorang tenaga kefarmasian untuk menolong, mengerti, dan merasakan apa yang dirasakan pasien.

5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Merupakan bentuk fisik dari fasilitas/sarana yang terlihat atau dirasakan oleh pasien yang sebanding dengan harapannya. meliputi fasilitas fisik seperti gedung, gudang, perlengkapan dan teknologi kedokteran yang digunakan serta penampilan dari para pegawainya.

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi, yang bertujuan untuk memastikan terjadinya peningkatan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian meliputi dua kegiatan, yaitu pengelolaan sediaan farmasi dan pelayanan farmasi klinik yang harus didukung oleh sumber daya manusia, sarana dan peralatan dalam rangka meningkatkan *outcome* terapi dan meminimalkan risiko terjadi efek samping obat untuk keselamatan pasien (Departemen Kesehatan RI, 2016).

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi menjadikan semakin besarnya tuntutan pasien dan masyarakat terhadap mutu pelayanan kefarmasian. Hal ini dilakukan dengan tujuan pemberian obat dapat mencapai hasil yang lebih berkualitas, yang berarti kualitas hidup pasien juga meningkat (Bunet *et al.*, 2020). Peningkatan kualitas hidup pasien yang berhubungan dengan kefarmasian sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan (Hazfiarini, 2016).

Salah satu fasilitas pelayanan kefarmasian yaitu apotek, yang adalah tempat dilakukannya semua pekerjaan kefarmasian juga penyaluran sediaan farmasi serta persediaan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Maka dari itu apotek sebaiknya melakukan survei secara berkala agar dapat mengetahui besarnya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang sudah diberikan, karena setiap pasien menilai berbeda terhadap kepuasan (Akhmad *et al.*, 2019). Apotek Mitra Sehat Anda Purwantoro telah melakukan pelayanan kefarmasian selama kurang lebih tiga tahun, tetapi belum pernah melakukan survei kepuasan pasien. Penelitian ini

bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan khususnya pada dimensi: kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti langsung (*tangible*). Dimensi-dimensi tersebut digunakan untuk mengetahui nilai atau tingkat kepuasan dari konsumen atau pasien yang mendapat pelayanan kefarmasian di Apotek Mitra Sehat Anda Purwantoro.

METODE PENELITIAN

Berisi metode yang digunakan, tempat dan waktu, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis

Penelitian ini dilakukan di Apotek Mitra Sehat Anda Purwantoro dengan alamat Blimbing RT 02 RW 02 Purwantoro, Wonogiri. Waktu pengambilan data penelitian dilakukan pada Bulan Desember 2021 sampai Bulan Juni 2022, meliputi persiapan sampai penulisan laporan.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian survey deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Metode survei deskriptif adalah metode penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Penelitian *cross-sectional* adalah suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko atau sebab dan akibat, dengan cara pendekatan, observasional, atau pengumpulan data. (Notoatmodjo, 2012).

Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang menebus obat di Apotek Mitra Sehat Anda Purwantoro. Rata-rata dalam satu bulan sejumlah 2550 pasien.

Responden adalah pasien telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

Kriteria inklusi:

- Pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian.
- Berusia 17 sampai 65 tahun.
- Kooperatif dan bisa berkomunikasi dengan baik.
- Bersedia menjadi responden penelitian.

Kriteria eksklusi:

- Pasien yang tidak mendapatkan pelayanan kefarmasian di apotek.

Pengambilan sampel dilakukan dengan rumus Slovin dengan jumlah sampel sebanyak subjek yang sudah memenuhi kriteria inklusi (Arikunto, 2013). Sedangkan jumlah sampel minimal dapat dihitung dengan rumus:

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

Keterangan:

n : jumlah sampel minimal

N : jumlah populasi

e : tingkat kesalahan yang dipilih adalah penyimpangan 10% (e=0,1)

Maka dapat dihitung seperti berikut:

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

$$n = \frac{2550}{1 + (2550 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{2550}{26,5}$$

$$n = 96,23$$

Dari perhitungan di atas didapatkan jumlah sampel minimal sebanyak 96 responden. Data yang diperoleh dari kuesioner yang sudah diisi oleh responden kemudian diolah dengan memberi skor pada setiap jawaban. Instrumen dalam mengukur variabel penelitian ini dilakukan dengan skala likert 5 poin. Skala likert adalah skala untuk mengukur sikap, pendapat dan juga persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial (Sugiyono, 2014).

Jumlah skor dihitung berdasarkan kategorinya yaitu dengan ketentuan sebagai berikut:

- Sangat tidak puas : skor 1
- Tidak puas : skor 2
- Cukup puas : skor 3
- Puas : skor 4
- Sangat puas : skor 5

Penentuan *interval range* skala kepuasan dilakukan dengan menentukan interval (rentang jarak) dan interpretasi persen (%) sehingga dapat melakukan penilaian dengan menghitung interval skor persen (I) (Sugiyono, 2014).

Rumus interval:

$$I = \frac{\text{jumlah responden}}{\text{jumlah skor (likert)}}$$

Pada penelitian ini digunakan responden sebanyak 100 orang, maka dapat dihitung sebagai berikut:

$$I = \frac{\text{jumlah responden}}{\text{jumlah skor (likert)}}$$

$$I = \frac{100}{5}$$

$$I = 20$$

Jadi interval jarak dari terendah 0% hingga tertinggi 100% adalah 20 dengan skala penilaian sebagai berikut:

- Sangat tidak puas : 0% - 20%
- Tidak puas : 21% - 40%
- Cukup puas : 41% - 60%
- Puas : 61% - 80%
- Sangat puas : 81% - 100%

Selanjutnya dilakukan scoring, yaitu memberi nilai kepuasan pasien dengan cara menghitung presentase dari masing-masing indikator pertanyaan dalam lima dimensi (*responsiveness, reliability, assurance, empathy dan tangible*) (Sugiyono, 2014).

Rumus Index %:

$$\text{Kepuasan (\%)} = \frac{\sum \text{skor perolehan}}{\sum \text{skor maksimum}} \times 100\%$$

Keterangan:

$\sum$ skor perolehan : total dari seluruh jawaban responden pada setiap item pertanyaan

$\sum$ skor maksimum : nilai skala likert tertinggi x jumlah responden

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden dengan kuesioner yang terdiri dari 18 pertanyaan yang sudah dinyatakan reliabel dan valid, pengukuran tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti langsung (*tangible*).

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden diperlukan agar dapat diketahui gambaran responden sesuai dengan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Sehingga dapat mengetahui kondisi dari responden dan yang berkaitan dengan masalah serta tujuan penelitian yang dilakukan (Arikunto, 2013).

1.1. Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada Tabel 1. menunjukkan bahwa dari 100 responden diperoleh sebanyak 48% responden laki-laki dan 52% responden perempuan. Jadi lebih banyak responden yang

berkunjung ke Apotek Mitra Sehat Anda adalah perempuan. Jadi pada umumnya perempuan lebih rentan penyakit dan ingin menggunakan jasa pelayanan kesehatan sehingga cepat mendapatkan pertolongan kesehatan dibanding laki-laki.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Hasil	Persentase
Laki-laki	48	48%
Perempuan	52	52%

1.2. Umur

Karakteristik berdasarkan umur pada Tabel 2., diperoleh hasil dari 100 responden yang berumur 17-25 tahun sebanyak 26%, umur 26-35 tahun sebanyak 17%, umur 36-45 sebanyak 25%, umur 46-55 tahun sebanyak 27% dan umur 56-65 sebanyak 5%. Jadi responden yang paling banyak membeli obat di Apotek Mitra Sehat Anda adalah umur 46-55 tahun.

Hal ini dikarenakan pasien dengan usia 46-55 tahun biasanya masih melakukan rutinitas bekerja sehingga mempunyai potensi mendapat resiko penyakit dari pekerjaannya atau daya tahan tubuh. Bertambahnya usia dan diikuti oleh perkembangan fisik, psikologis, dan intelektual, kematangan dalam faktor-faktor tersebut dapat membuat seseorang memiliki kemampuan yang lebih baik dalam menilai suatu hal untuk dapat meningkatkan mutu kesehatannya (Sibarani, 2019).

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur (Tahun)	Jumlah	Persentase
17-25	26	26%
26-35	17	17%
36-45	25	25%
46-55	27	27%
56-65	5	5%

1.3. Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pada Tabel 3. menunjukkan bahwa pelajar/mahasiswa sebanyak 13%, pegawai negeri 9%, pegawai swasta 32%, buruh 8%, pedagang 18%, petani 10%, dan tidak bekerja sebanyak 10%. Jadi dapat dilihat bahwa responden dengan pekerjaan pegawai swasta yang paling banyak berkunjung ke Apotek Mitra Sehat Anda yaitu sebanyak 32%.

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa pekerjaan pegawai swasta merupakan

profesi yang banyak ditekuni masyarakat, jam kerja yang lebih luasa sehingga mempunyai waktu lebih mudah untuk dapat menggunakan fasilitas kesehatan (Budiman, 2014).

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/mahasiswa	13	13%
Pegawai negeri	9	9%
Pegawai swasta	32	32%
Buruh	8	8%
Pedagang	18	18%
Petani	10	10%
Tidak bekerja	10	10%

2. Tingkat Kepuasan Pasien dalam 5 Dimensi

2.1. Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan merupakan kemampuan dari tenaga kefarmasian dalam memberi pelayanan resep sesuai dengan yang diharapkan pasien. Kinerja juga harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, simpatik dan akurasi tinggi. Dari data pada Tabel 4. dapat dilihat hasil pada pernyataan pertama mendapatkan nilai 82% yang berarti sangat puas. Pernyataan kedua mendapat nilai 84% yang berarti sangat puas. Pernyataan ketiga mendapat nilai 84% yang berarti sangat puas. Pernyataan keempat mendapat nilai 78% yang berarti puas. Pernyataan kelima mendapat nilai 79% yang berarti puas. Pernyataan terakhir mendapat nilai 85% yang berarti sangat puas.

Berdasarkan data yang diperoleh dapat diambil nilai rata-rata pada dimensi kehandalan (*reliability*) yaitu 82% yang berarti sangat puas, hal ini membuktikan bahwa petugas di Apotek Mitra Sehat Anda telah melakukan pelayanan dengan baik, terampil dalam melakukan pelayanan secara cepat, teliti dan tepat.

2.2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis, yaitu kecepatan tenaga kefarmasian dalam melayani resep yang meliputi lama waktu tunggu pasien, ketepatan waktu petugas melayani pasien, penanganan keluhan pasien sampai pelayanan pada pemberian obat. Dari data pada Tabel 4. diperoleh hasil bahwa pada pernyataan pertama mendapatkan nilai 87% yang berarti sangat puas. Pada pernyataan kedua mendapat nilai 83% yang berarti sangat puas. Pada pernyataan

ketiga mendapat nilai 81% yang berarti sangat puas.

Dari data tersebut diperoleh nilai rata-rata pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) adalah 84% yang berarti sangat puas. Petugas memberikan respon yang cepat dalam melakukan pelayanan obat sesuai resep kepada pasien, terampil dan teliti serta jelas dalam menginformasikan obat kepada pasien. Nilai tertinggi adalah pada pernyataan petugas selalu siap melayani pasien, hal ini menunjukkan bahwa petugas di Apotek Mitra Sehat Anda telah melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Jadi dalam hal ini perlu ditingkatkan lagi ketanggapan petugas apotek dalam melayani pertanyaan pasien, karena akan mempengaruhi tingkat keberhasilan dalam pengobatan. Pemahaman pasien mengenai segala informasi dan penjelasan dari petugas apotek dapat mempengaruhi kepatuhan dan keteraturan pasien dalam pengobatan (Suprianto, 2019).

2.3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah dimensi kualitas yang berkaitan dengan cara petugas agar menumbuhkan rasa percaya dan meyakinkan pasien. Data pada Tabel 4. dilihat hasil bahwa pernyataan pertama mendapatkan nilai 86% yang berarti sangat puas. Pada pernyataan kedua mendapat nilai 83% yang berarti sangat puas.

Dari data yang diperoleh dapat diketahui nilai rata-rata pada dimensi jaminan (*assurance*) adalah 85% yang berarti sangat puas, petugas apotek telah melakukan pelayanan dengan baik. Nilai tertinggi adalah pada pernyataan obat diterima dalam kondisi baik dan benar. Hal ini dikarenakan obat dengan kondisi baik akan meyakinkan pasien bahwa obat tersebut layak digunakan dan terjamin kualitasnya. Pernyataan ini juga sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan RI (2016) tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, yang menyatakan bahwa tidak ada kejadian kesalahan pemberian obat.

2.4. Empati (*Empathy*)

Merupakan suatu kemampuan emosional tenaga kefarmasian untuk mengerti, menolong, dan merasakan apa yang dirasakan pasien. Pada Tabel 4. dilihat hasil bahwa pada pernyataan pertama mendapatkan nilai 83% yang berarti sangat puas. Pada pernyataan kedua mendapat

nilai 82% yang berarti sangat puas. Pada pernyataan ketiga mendapat nilai 85% yang berarti sangat puas.

Berdasarkan data diperoleh nilai rata-rata pada dimensi empati (*empathy*) adalah 83% yang berarti sangat puas. Nilai tertinggi yaitu pada pernyataan petugas ramah dan sopan melayani pasien, pernyataan ini penting untuk ditanyakan karena pelayanan kesehatan selalu dinilai konsumen diantaranya dari sikap petugas apotek. (Wahyuni, 2015). Dalam hal ini petugas di Apotek Mitra Sehat Anda telah melakukan pelayanan dengan baik. Sedangkan nilai terendah adalah pada pernyataan petugas mendengarkan pertanyaan dan keluhan pasien dengan sabar. Kepuasan pasien terhadap mutu layanan kesehatan berhubungan dengan kualitas interaksi berupa komunikasi dan empati.

2.5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Merupakan fasilitas/sarana fisik yang dapat dilihat atau dirasakan pasien terkait pelayanan yang didapat dibandingkan dengan harapan. Data pada Tabel 4. menunjukkan bahwa pada pernyataan kebersihan di lingkungan apotek mendapat nilai 86% yang berarti sangat puas. Pernyataan ketersediaan obat yang lengkap mendapat 82% yang berarti sangat puas. Pernyataan tentang penampilan karyawan rapi dan bersih mendapat 87% yang berarti sangat puas. Kemudian pada pernyataan ketersediaan sumber informasi kesehatan (poster, brosur) mendapat 76% yang berarti puas.

Berdasarkan data tersebut diperoleh nilai rata-rata pada dimensi bukti fisik (*tangible*) adalah 83% yang berarti sangat puas. Nilai tertinggi adalah pada pernyataan penampilan karyawan rapi dan bersih. Menurut Kotler (2005), bahwa penampilan fisik, peralatan, serta personil yang meliputi kebersihan, kerapian juga kenyamanan ruangan, penilaian eksterior dan interior, kesiapan serta kelengkapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai, kebersihan dan kerapian dari petugas yang melayani pasien akan meningkatkan kepuasan pasien. Sedangkan nilai terendah adalah pada pernyataan tersedia sumber informasi (poster, brosur), tersedianya informasi tentang kesehatan diharapkan dapat menambah pengetahuan dan manfaat sehingga kualitas hidup pasien menjadi lebih baik. Aprilia (2008).

Tabel 4. Hasil Kuesioner

No.	PERNYATAAN	HASIL (%)
A. Kehandalan (<i>Reliability</i>)		
1.	Petugas memberikan informasi terkait nama, kandungan, jumlah, dan dosis obat	82
2.	Petugas memberikan informasi terkait cara penggunaan obat	84
3.	Petugas memberikan informasi terkait aturan pakai obat	84
4.	Petugas memberikan informasi tentang efek samping obat	78
5.	Petugas memberikan kesempatan kepada pasien untuk menceritakan keluhannya	79
6.	Petugas menjelaskan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti	85
	RATA-RATA	82
B. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)		
1.	Petugas selalu siap melayani pasien	87
2.	Petugas mendengarkan keluhan pasien dengan seksama	83
3.	Petugas menanggapi pertanyaan pasien terkait obat-obatan yang didapat	81
	RATA-RATA	84
C. Jaminan (<i>Assurance</i>)		
1.	Obat yang diterima pasien dalam kondisi baik dan benar	86
2.	Petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja	83
	RATA-RATA	85
D. Empati (<i>Empathy</i>)		
1.	Petugas memberikan perhatian yang tulus demi kesehatan pasien	83
2.	Petugas mendengarkan pertanyaan dan keluhan pasien	82

dengan sabar

3. Petugas ramah dan sopan melayani pasien 85

RATA-RATA 83

E. Bukti Langsung (*Tangible*)

1. Kebersihan di lingkungan apotek 86

2. Ketersediaan obat yang lengkap 82

3. Penampilan karyawan rapih dan bersih 87

4. Tersedia sumber informasi kesehatan (poster/brosur) 76

RATA-RATA 83

KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian di Apotek Mitra Sehat Anda Purwanto untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian diperoleh nilai tingkat kepuasan pada dimensi kehandalan (*reliability*) sebanyak 82% yang berarti sangat puas, ketanggapan (*responsiveness*) 84% yang berarti sangat puas, jaminan (*assurance*) 85% yang berarti sangat puas, empati (*empathy*) 83% yang berarti sangat puas dan bukti langsung (*tangible*) 83% yang berarti sangat puas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil rata-rata dari semua dimensi menunjukkan nilai 83% yang berarti sangat puas. Nilai tertinggi adalah 87% pada pernyataan petugas selalu siap melayani pasien, hal ini menunjukkan bahwa petugas Apotek Mitra Sehat Anda sudah bekerja dengan baik dalam kesiapan melayani pasien. Sedangkan nilai paling rendah adalah 76% pada pernyataan tersedia sumber informasi (poster/brosur), hal ini menunjukkan bahwa sumber informasi kesehatan seperti poster dan brosur masih dibutuhkan oleh pasien tetapi belum tersedia dengan baik.

b. Saran

Dari hasil penelitian yang di lakukan, disarankan kepada apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai agar kualitas pelayan ke farmasian di Apotek Mitra Sehat Anda Purwanto harus selalu di pertahankan karena tingkat kepuasan pasien sangat di perlukan agar pasien merasa nyaman pada saat berada di tempat tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahaditomo. (2004). *Standar Kompetensi Farmasis Indonesia*. Jakarta: ISFI.
- Akhmad, A. D., Dirga, Mukaromah, S., Adliani, N., & Sukrasno. (2019). Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukrame. *Jurnal Farmasi Malahayati*, 2(1), 86–98.
- Aprilia, E. (2008). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen. *Skripsi*. Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Budiman. (2014). *Kapitasi Selektif Kuesioner Pengetahuan dan Sikap dalam Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Bunet, G. C. E., Lolo, W. A., & Rumondor, E. M. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tanawangko. *Pharmacon*, 9(3), 397. <https://doi.org/10.35799/pha.9.2020.3004>
- Departemen Kesehatan RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: DepKes RI.
- Departemen Kesehatan RI. (2017). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 tentang Apotek*. Jakarta: DepKes RI.
- Feneranda, E., Pambudi, R. S., & Septiana, R. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sehati Surakarta Selama Masa Pandemi Covid-19. *Seminar Nasional Hasil Riset Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Sahid Surakarta*, 1(1), 789–797. <https://jurnal.usahidsolo.ac.id/index.php/SENRIABD>
- Hazfiarini, A., & Ernawaty. (2016). Indeks Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 4(12), 77–85.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Narbuko, C., & Achmadi, A. (2015). *Metodologi Penelitian* (14th ed.). Jakarta: Bumi Aksara.
- Narulita, R., & Agus Santoso, B. S. (2021). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma 36 Ijen. *Journal of Herbal, Clinical and Pharmaceutical Science (HERCLIPS)*, 3(01), 34–39. <https://doi.org/10.30587/herclips.v3i01.3115>
- Nisa', Z., Sugihantoro, H., Syahrir, A., & Wijaya, D. (2021). Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan. *Journal of Islamic Pharmacy*, 6(1), 52–65. <https://doi.org/10.18860/jip.v6i1.11273>
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Novaryatiin, S., Ardhany, S. D., & Aliyah, S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), 22–26. <https://doi.org/10.33084/bjop.v1i1.239>
- Novitasari, S. D., & Misgiati. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Polowijen Kota Malang. *Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang*, 1–8.
- Prabandari, S. (2017). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pelayanan Informasi Obat di Apotek Nur Bunda Tegal. *2nd Seminar Nasional IPTEK Terapan (SENIT) 2017*, 2, 224–228.
- Prihartini, N., Yuniar, Y., Susyanty, A. L., & Raharni, R. (2020). Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia.

Jurnal Kefarmasian Indonesia, 10(1), 42–49.

<https://doi.org/10.22435/jki.v10i1.1697>

- Raising, R., & Erikania, S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Apotek. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 5(01), 31–37. <https://doi.org/10.35311/jmpi.v5i01.44>
- Sari, F. M., & Suprianto. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Global Medan. *Jurnal Dunia Farmasi*, 1(3), 91–100. <https://doi.org/10.33085/jdf.v1i3.4371>
- Sibarani, H. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan. *Politeknik Kesehatan Medan*.
- Sugiyono. (2010). *Metode penelitian Bisnis* (Issue Bandung. Alfabeta.). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Skala Likert Penghitungan Presentase dan Interval*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran dan Strategi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyuni; Sulistiyowati. (2015). Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Kesehatan Dengan Metode Servqual. *JEMIS Universitas Muhammadiyah Sidoarjo*, 3.
- Zed, M. (2014). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.