

## TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI APOTEK KU SEHAT

**Muhammad Jamiluddin Akbar<sup>1</sup>, Khotimatul Khusna<sup>2</sup>, Reni Ariastuti<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Farmasi, Fakultas Sains Teknologi dan Kesehatan, Universitas Sahid Surakarta

<sup>2</sup>Program Studi Farmasi, Fakultas Sains Teknologi dan Kesehatan, Universitas Sahid Surakarta

<sup>3</sup>Program Studi Farmasi, Fakultas Sains Teknologi dan Kesehatan, Universitas Sahid Surakarta

Email: [mjami7050@gmail.com](mailto:mjami7050@gmail.com)<sup>1</sup>, [khotimatul.usahid@gmail.com](mailto:khotimatul.usahid@gmail.com)<sup>2</sup>, [reniariafarmasi.usahid@gmail.com](mailto:reniariafarmasi.usahid@gmail.com)<sup>3</sup>

### **ABSTRACT**

*The diversity and ease of access to health means that people can choose health facilities in providing high-quality health services. In improving the quality of service, a patient satisfaction level survey is needed. This study used three dimensions to measure patient satisfaction with the quality of pharmaceutical services in Apotek Ku Sehat, namely the dimensions of responsiveness, empathy and concrete evidence. The study aims to determine the level of patient satisfaction with the quality of service based on the dimensions of responsiveness, empathy and concrete evidence at Apotek Ku Sehat. This research method was non-experimental research with a descriptive design for patients at the Apotek Ku Sehat with sampling based on the accidental sampling method with sample determination using the Lemeshow formula so that 96 respondents were obtained. The research instrument used a questionnaire. The data analysis technique used descriptive analysis in the form of frequencies and percentages. The results of measuring the satisfaction level of the dimensions of responsiveness are 78.65% (very satisfied), empathy 75% (very satisfied), and concrete evidence 80.73% (very satisfied). The overall level of patient satisfaction with the quality of pharmaceutical services at Apotek Ku Sehat is included in the very satisfied category.*

**Keywords :** *Level Of Patient Satisfaction; Quality Of Pharmaceutical Services, Pharmacies*

### **ABSTRAK**

Keberagaman dan kemudahan akses terhadap kesehatan membuat masyarakat dapat memilih fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dalam meningkatkan mutu pelayanan diperlukan survei tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan tiga dimensi untuk mengukur kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Ku Sehat, yaitu dimensi daya tanggap, empati dan bukti nyata. Penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan berdasarkan dimensi daya tanggap, empati dan bukti nyata pada Apotek Ku Sehat. Metode penelitian ini merupakan penelitian non eksperimen dengan desain deskriptif pada pasien di Apotek Ku Sehat dengan pengambilan sampel berdasarkan metode Accidental Sampling dengan penentuan sampel menggunakan rumus Lemeshow sehingga diperoleh 96 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif berupa frekuensi dan persentase. Hasil pengukuran tingkat kepuasan pada dimensi daya tanggap sebesar 78,65% (sangat puas), empati 75% (sangat puas), dan bukti nyata 80,73% (sangat puas). Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Ku Sehat termasuk dalam kategori sangat puas.

**Kata Kunci :** Tingkat Kepuasan Pasien; Kualitas Pelayanan Kefarmasian, Apotek

### **1. PENDAHULUAN**

Pelayanan kefarmasian yang diselenggarakan di Apotek haruslah mampu menjamin ketersediaan obat yang aman, bermutu dan berkhasiat. Dalam rangka peningkatan penggunaan obat rasional untuk mencapai keselamatan pasien, dilakukan pelayanan kefarmasian sesuai standar di fasilitas kesehatan. Salah satu tempat pelayanan kesehatan di Indonesia adalah apotek (KEMENKES RI, 2019). Pelayanan yang dilakukan di apotek antara lain pengelolaan obat yang meliputi perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pengendalian, pencatatan dan pelaporan (Ramos, 2016). Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, dibidang kefarmasian telah terjadi pergeseran orientasi pelayanan kefarmasian dari pengelolaan obat sebagai komoditi kepada pelayanan yang komprehensif (*pharmaceutical care*) dalam pengertian tidak saja

sebagai pengelola obat namun dalam pengertian yang lebih luas mencakup pelaksanaan pemberian informasi untuk mendukung penggunaan obat yang benar dan rasional, monitoring penggunaan obat serta kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan. Seorang farmasi perlu memahami kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan (KEMENKES RI, 2019).

Apotek merupakan suatu sarana untuk melakukan pekerjaan kefarmasian dan sarana untuk penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat. Selain menyediakan dan menyalurkan obat serta perbekalan farmasi, apotek juga merupakan sarana penyampaian informasi mengenai obat atau persediaan farmasi secara baik dan tepat sehingga dapat tercapai peningkatan kesehatan masyarakat yang optimal serta dapat mendukung penyelenggaraan pembangunan kesehatan. Apotek sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan yang memiliki peranan penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat, harus mampu menjalankan fungsinya dalam memberikan pelayanan kefarmasian dengan baik (Yoon, 2017).

Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan. Ada 3 dimensi yang mewakili persepsi pasien terhadap suatu kualitas pelayanan jasa, yaitu ketanggapan, empati dan bukti nyata (Handaya Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kefarmasian dalam bidang komunitas dimana apotek merupakan tempat dilakukannya praktik kefarmasian oleh seorang apoteker. Perkembangan yang pesat telah terjadi di Apotek dimana terdapat paradigma apotek yang baru yaitu *drug oriented* menjadi *patient oriented* (KEMENKES RI, 2019). Hal ini dapat menjadikan bahwa kepuasan pasien adalah yang utama bagi praktik kefarmasian khususnya Apotek.

Apotek Ku Sehat merupakan salah satu apotek yang termasuk baru di daerah Kota Surakarta. Oleh karenanya, hal ini dirasa perlu adanya melakukan evaluasi terkait pelayanan kefarmasian di Apotek Ku Sehat untuk menjaga kualitas pelayanan dari apotek tersebut. Oleh karena itu, berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Ku Sehat.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif terhadap pasien di Apotek Ku Sehat dengan pengambilan sampel berdasarkan metode *accidental sampling*. Jumlah sampel dengan rumus lameshow diperoleh sebanyak 96 responden Apotek Ku Sehat. Instrumen menggunakan kuesioner skala *likert* terkait kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Ku Sehat dengan tiga dimensi yaitu ketanggapan, empati dan bukti nyata. teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif dalam bentuk frekuensi dan prosentase.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Uji Instrumen

Uji instrumen meliputi uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan cara menyebar kuesioner kepada 30 responden diluar sampel penelitian namun masih dalam satu populasi yang telah memenuhi kriteria inklusi.

#### 1) Uji Valiiditas

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikan 0,05 yang memiliki nilai r tabel sebesar 0,361 untuk sampel sebanyak 30 orang. Hasil uji validitas pada ketiga dimensi dapat dilihat pada tabel 1. sebagai berikut:

**Tabel.1. Hasil Uji Validitas Kuesioner**

No Item	Pertanyaan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Nilai sig	Keterangan
<b>Ketangggapan (Responsiveness)</b>					
1	Petugas apotek mampu memberikan pelayanan obat dengan cepat dan tepat saat konsumen membeli obat di Apotek Ku Sehat	0,623	0,361	0,000	Valid
2	Petugas kasir apotek mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap	0,826	0,361	0,000	Valid
3	Petugas apotek mampu memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen dengan jelas dan rinci	0,676	0,361	0,000	Valid
<b>Empati (Empathy)</b>					
4	Petugas apotek mampu memberikan kemudahan pelayanan kepada setiap konsumen	0,555	0,361	0,000	Valid
5	Petugas apotek mampu memahami keluhan setiap konsumen yang berkunjung ke Apotek Ku Sehat	0,632	0,361	0,000	Valid
6	Petugas apotek bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat kepada setiap konsumen	0,646	0,361	0,000	Valid
<b>Bukti Nyata (Tangible)</b>					
7	Ruangan di Apotek Ku Sehat mampu membuat rasa nyaman bagi konsumen/pengunjung	0,681	0,361	0,000	Valid
8	Petugas apotek mampu berpenampilan rapi dan bersih	0,663	0,361	0,000	Valid
9	Apotek Ku Sehat mampu menyediakan ruang tunggu yang nyaman bagi konsumen	0,608	0,361	0,000	Valid

Tabel 1 menunjukkan bahwa ke-9 item pertanyaan dinyatakan valid dengan nilai koefisien korelasi  $r$  pearson *product moment* sebesar  $0,555 - 0,826 > r$  tabel ( $0,361$ ) sehingga ke-9 item pertanyaan dinyatakan valid.

## 2) Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas pada ketiga dimensi tersebut dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner**

Cronbach Alpha	Keterangan
0,830	Reliabel

Hasil uji reliabilitas seperti disajikan pada tabel 2 di atas diketahui bahwa diperoleh nilai *cronbach alpha* sebesar  $0,830 > 0,60$  sehingga dapat diartikan bahwa ke-9 item pertanyaan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Apotek Ku Sehat dinyatakan reliable, sehingga dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

## b. Karakteristik Responden

Hasilnya dapat dilihat pada tabel 3 sebagai berikut:

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden**

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	45	46,9%
Perempuan	51	53,1%
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
<b>Usia Responden</b>		
26-35 tahun	19	19,8%
36-45 tahun	32	33,3%
46-55 tahun	22	22,9%
56-65 tahun	23	24,0%
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>
Pekerjaan		
Ibu Rumah Tangga	25	26,0%
Wiraswasta	24	25,0%
Guru	10	10,4%
Pegawai Swasta	25	26,0%
PNS/Polri	12	12,5%
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

Tabel 3 menunjukkan bahwa menurut jenis kelamin jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 45 orang (46,9%), dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 44 orang (45,8%). Pasien yang datang ke Apotek Ku Sehat Surakarta saat dilakukan penelitian mayoritas adalah berjenis kelamin laki-laki. Menurut usia responden yang didasarkan pada pengkategorian usia menurut (Kemenkes RI, 2009) menunjukkan bahwa jumlah responden berusia 26-35 tahun sebanyak 19 orang (19,8%), berusia 36-45 tahun sebanyak 32 orang (33,3%), berusia 46-55 tahun sebanyak 22 orang (22,9%), dan berusia 56-65 tahun sebanyak 23 orang (24%). Pasien yang datang ke Apotek Ku Sehat Surakarta saat dilakukan penelitian mayoritas adalah berusia 36-45 tahun. Usia minimal 28 tahun dan maksimal 65 tahun dengan rata-rata sebesar 45,08 tahun dengan standar deviasi sebesar 10,26 tahun. Menurut pekerjaan diketahui bahwa jumlah responden sebagai ibu rumah tangga sebanyak 25 orang (26%), bekerja wiraswasta sebanyak 24 orang (25%), bekerja sebagai guru sebanyak 10 orang (10,4%), bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 25 orang (26%), dan bekerja sebagai PNS/POLRI sebanyak 12 orang (12,5%). Pasien yang datang ke Apotek Ku Sehat Surakarta saat dilakukan penelitian mayoritas adalah ibu rumah tangga dan pegawai swasta.

#### c. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ku Sehat

Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Ku Sehat secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ku Sehat**

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sehat Ku	Frekuensi (n)	Persentase
Kurang Puas	4	4,2%
Puas	35	36,4%
Sangat Puas	57	59,4%
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

Tabel 4. menunjukkan bahwa responden yang mempunyai tingkat kepuasan kurang puas terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Ku Sehat sebanyak 4 orang (4,2%), tingkat kepuasan puas sebanyak 35 orang (36,4%), dan tingkat kepuasan sangat puas sebanyak 57 orang (59,4%). Mayoritas responden mempunyai tingkat kepuasan sangat puas terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Ku Sehat.

#### 1) Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ku Sehat Dilihat dari Indikator Ketanggapan (*Responsiveness*)

Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian dilihat dari indikator ketanggapan (*responsiveness*) di Apotek Ku Sehat secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel 5.

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian dilihat dari Indikator Ketanggapan (*Responsiveness*) di Apotek Ku Sehat**

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian dilihat dari Indikator Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	Frekuensi (n)	Persentase
Puas	29	30,2%
Sangat Puas	67	69,8%
Total	96	100%

Tabel 5. menunjukkan bahwa responden yang mempunyai tingkat kepuasan puas terhadap kualitas pelayanan kefarmasian dilihat dari indikator ketanggapan (*responsiveness*) di Apotek Ku Sehat sebanyak 29 orang (30,2%) dan tingkat kepuasan sangat puas sebanyak 67 orang (69,8%). Mayoritas responden mempunyai tingkat kepuasan sangat puas terhadap kualitas pelayanan kefarmasian dilihat dari indikator ketanggapan (*responsiveness*) di Apotek Ku Sehat. Sebaran tanggapan responden terhadap beberapa pertanyaan terkait tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada ketanggapan petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat di Apotek Ku Sehat disajikan pada tabel 6 sebagai berikut :

**Tabel 6. Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Ketanggapan Petugas Memberikan Pelayanan dengan Cepat dan Tepat di Apotek Ku Sehat**

No	Pertanyaan	Jawaban						Total		
		TP		KP		P		SP	Responden	
f	%	F	%	f	%	f	%	f	%	
1	Petugas apotek mampu memberikan pelayanan obat dengan cepat dan tepat saat konsumen membeli obat di Apotek Ku Sehat	15	15,6%	15	15,6%	33	34,4%	33	34,4%	96 100%
2	Petugas kasir apotek mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap	2	2,1%	12	12,5%	34	35,4%	48	50,0%	96 100%
3	Petugas apotek mampu memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen dengan jelas dan rinci	2	2,1%	18	18,8%	32	33,3%	44	45,8%	96 100%
Jumlah Jawaban		19	45	99	125	288				
		(6,6%)	(15,6%)	(34,4%)	(43,4%)	(100%)				

Keterangan: f = frekuensi      TP = Tidak Puas      P = Puas  
% = prosentase      KP = Kurang Puas      SP = Sangat Puas

Berdasarkan tabel 6 diatas dapat diketahui bahwa pada aspek ketanggapan petugas memberikan pelayanan farmasi secara cepat dan tepat di Apotek Ku Sehat rata – rata responden atau 34,4% responden menyatakan puas dan 43,4% responden menyatakan sangat puas. Pertanyaan pertama, petugas apotek mampu memberikan pelayanan obat dengan cepat dan tepat saat konsumen membeli obat di Apotek Ku Sehat terdapat 15,6% responden masing-masing menjawab tidak puas dan kurang puas tetapi 34,4% masing-masing menyatakan puas dan sangat puas. Kemudian pertanyaan kedua, petugas kasir apotek mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap sebanyak 2,1% responden menyatakan tidak puas, 12,5% menyatakan kurang puas, 35,4% menyatakan puas dan 50% menyatakan sangat puas. Pertanyaan ketiga tentang petugas apotek mampu memberikan

informasi yang dibutuhkan konsumen dengan jelas dan rinci diketahui sebanyak 2,1 responden menyatakan tidak puas, 18,8% menyatakan kurang puas, 33,3% menyatakan puas dan 45,8% menyatakan sangat puas.

**Tabel 7 Frekuensi Jawaban Responden Pada Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Pada Ketanggapan Petugas Memberikan Pelayanan dengan Cepat dan Tepat di Apotek Ku Sehat**

Kategori Kepuasan	Jumlah jawaban x Nilai skala	Skor
Tidak Puas	19 x 1	19
Kurang Puas	45 x 2	90
Puas	99 x 3	297
Sangat Puas	125 x 4	500
<b>Jumlah</b>		<b>906</b>

Skor ideal = 96 responden x 4 = 384

Nilai maksimal = 384 x 3 = 1152

Presentase skor = 906/1152 x 100% = 78,65% (Sangat Puas)

Dari tabel 7 di atas terlihat bahwa hasil yang diperoleh pada evaluasi ketanggapan petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat sebesar 78,65%. Hal ini sesuai dengan skala kepuasan, yaitu nilai skala 75%-100% yang menunjukkan bahwa dari aspek ketanggapan dari petugas saat memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pasien ketika menilai pelayanan kefarmasian sangat puas dengan pelayanan kefarmasian. Hasil analisis diketahui bahwa evaluasi ketanggapan petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat sebesar 78,65%. Hal ini sesuai dengan skala skala kepuasan yaitu skala 75%-100% yang menunjukkan bahwa pada penilaian ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat pasien menganggap termasuk sangat puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan pihak Apotek Ku Sehat. Kecepatan pelayanan merupakan tujuan pelayanan yang dapat dilakukan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyampaian pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Jika pasien menerima pelayanan dengan cepat dan tepat maka pasien mendapat rasa percaya diri bahwa dia akan datang kembali untuk membeli obat di Apotek Ku Sehat.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian (Desiana et al., 2023) dimana mayoritas responden merasa sangat puas dengan kecepatan petugas memberikan pelayanan kefarmasian. Jika petugas cepat tanggap terhadap obat apa yang ingin dibeli atau dibutuhkan pasien maka pasien akan puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan obat yang diberikan kepada pasien secara tepat dan cepat dapat meningkatkan kepercayaan kepada apotek sehingga pasien tidak ragu untuk membeli obat dari apotek tersebut. Kepuasan yang dicapai membuat pasien kembali membeli obat atau menebus resep, yang pada akhirnya membuat pasien menjadi pelanggan setia apotek tersebut. Selain itu petugas juga memproses transaksi pembelian dan pembayaran dengan cepat. Perawatan pasien dapat dengan cepat meningkatkan kualitas hidup pasien, artinya pasien dapat langsung pulang dan minum obat.

Hal serupa didukung hasil penelitian Sari dan Wardani (Di et al., 2022) dimana diketahui bahwa mayoritas responden merasakan sangat puas dengan dimensi ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada responden dimana diperoleh skor rata-rata sebesar 78,73% dimana kepuasan tertinggi pada pernyataan petugas apotek menanggapi pertanyaan konsumen. Begitu juga mendukung hasil penelitian (Destiyani et al., 2022) dimana mayoritas responden juga merasa sangat puas terhadap ketanggapan para petugas apotek Kinan Farma Mojosongo dalam memberikan pelayanan dengan skor rata-rata sebesar 75%.

**2) Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ku Sehat Dilihat dari Indikator Empati (*Empathy*)**

Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian dilihat dari indikator empati (*empathy*) di Apotek Ku Sehat secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel 8.

**Tabel.8. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian dilihat dari Indikator Empati (*Empathy*) di Apotek Ku Sehat**

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian dilihat dari Indikator Empati ( <i>Empathy</i> )	Frekuensi (n)	Percentase
Kurang Puas	5	5,2%
Puas	32	33,3%
Sangat Puas	59	61,5%
Total	96	100%

Tabel 8 menunjukkan bahwa responden yang mempunyai tingkat kepuasan kurang puas terhadap kualitas pelayanan kefarmasian dilihat dari indikator empati (*empathy*) di Apotek Ku Sehat sebanyak 5 orang (5,2%), tingkat kepuasan puas sebanyak 32 orang (33,3%) dan tingkat kepuasan sangat puas sebanyak 59 orang (61,5%). Mayoritas responden mempunyai tingkat kepuasan sangat puas terhadap kualitas pelayanan kefarmasian dilihat dari indikator empati (*empathy*) di Apotek Ku Sehat.

Sebaran tanggapan responden terhadap beberapa pertanyaan terkait tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada empati petugas di Apotek Ku Sehat dalam memberikan perhatian dalam memahami kebutuhan pasien disajikan pada tabel 9 sebagai berikut :

**Tabel 9. Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Empati Petugas di Apotek Ku Sehat dalam Memberikan Perhatian Dalam Memahami Kebutuhan Pasien**

No	Pertanyaan	Jawaban						Total Responden	
		TP		KP		P		SP	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Petugas apotek mampu memberikan kemudahan pelayanan kepada setiap konsumen	3	3,1%	20	20,8%	32	33,3%	41	42,7%
2	Petugas apotek mampu memahami keluhan setiap konsumen yang berkunjung ke Apotek Ku Sehat	12	12,5%	19	19,8%	29	30,2%	36	37,5%
3	Petugas apotek bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat kepada setiap konsumen	14	14,6%	18	18,8%	29	30,2%	35	36,5%
Jumlah Jawaban		29	29	57	57	90	90	112	112
		(10,1%)	(10,1%)	(19,8%)	(19,8%)	(31,3%)	(31,3%)	(38,9%)	(38,9%)
Keterangan: f = frekuensi % = prosentase		TP = Tidak Puas KP = Kurang Puas		P = Puas SP = Sangat Puas					

Berdasarkan tabel 9 diatas dapat diketahui bahwa pada aspek empati petugas di Apotek Ku Sehat dalam memberikan perhatian dalam memahami kebutuhan pasien rata – rata responden atau 31,3% responden menyatakan puas dan 38,9% responden menyatakan sangat puas. Pertanyaan pertama, kemu petugas apotek mampu memberikan kemudahan pelayanan kepada setiap konsumen terdapat 3,1% responden menjawab tidak puas,

sebanyak 20,8% responden menjawab kurang puas tetapi 33,3% menyatakan puas dan sebanyak 42,7% menyatakan sangat puas. Kemudian pertanyaan kedua, terkait petugas apotek mampu memahami keluhan setiap konsumen yang berkunjung ke Apotek Ku Sehat sebanyak 12,5% responden menyatakan tidak puas, 19,8% menyatakan kurang puas, 30,2% menyatakan puas dan 37,5% menyatakan sangat puas. Pertanyaan ketiga terkait petugas apotek bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat kepada setiap konsumen, sebanyak 14,6% responden menyatakan tidak puas, 18,8% menyatakan kurang puas, 30,2% menyatakan puas dan 36,5% menyatakan sangat puas.

**Tabel 10 Frekuensi Jawaban Responden Pada Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Pada Empati Petugas di Apotek Ku Sehat dalam Memberikan Perhatian Dalam Memahami Kebutuhan Pasien**

Kategori Kepuasan	Jumlah jawaban x Nilai skala	Skor
Tidak Puas	29 x 1	29
Kurang Puas	57 x 2	114
Puas	90 x 3	270
Sangat Puas	112 x 4	448
<b>Jumlah</b>		<b>861</b>

Skor ideal = 96 responden x 4 = 384

Nilai maksimal = 384 x 3 = 1152

Presentase skor =  $861/1152 \times 100\% = 74,74\% \approx 75\% \text{ (Sangat Puas)}$

Dari tabel 10. di atas terlihat bahwa hasil yang diperoleh pada evaluasi ketanggungan petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat sebesar 75%. Hal ini sesuai dengan skala kepuasan, yaitu nilai skala 75%-100% yang menunjukkan bahwa dari aspek empati dari petugas di Apotek Ku Sehat dalam memberikan perhatian dalam memahami kebutuhan pasien sangat puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan. Hal ini sesuai dengan skala skala kepuasan yaitu skala 75%-100% yang menunjukkan bahwa pada penilaian empati petugas dalam memberikan perhatian petugas di Apotek Ku Sehat dalam memahami kebutuhan pasien termasuk sangat puas. Rasa empati petugas dalam memberikan pelayanan terutama dalam memberikan informasi obat terkait merupakan hal yang sangat penting untuk diketahui pasien. Apoteker memberikan informasi kepada profesi lain, pasien atau masyarakat atas informasi medis yang tidak memihak yang telah dievaluasi secara kritis dengan bukti terbaik pada semua aspek penggunaan obat. Informasi yang mudah dipahami sangat penting bagi responden. Kepuasan pasien tergantung pada penyediaan informasi yang mudah dipahami, yang harus menjadi perhatian apoteker ketika informasi tersebut terkait dengan keterampilan komunikasi apoteker (Syahnita, 2021).

Hasil penelitian CCI dan Ekowati (Apolina CCI & Ekowati, 2022) mendukung hasil penelitian ini dimana skor rata-rata dimensi empati diperoleh sebesar 94,9% termasuk dalam kategori sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek KF Juanda. Sikap empathy dalam pelayanan farmasi perlu dimiliki oleh masing-masing individu karyawan yaitu terutama indikator rasa perhatian petugas terhadap pasien saat datang membutuhkan penjelasan terkait informasi obat dan pelayanan kefarmasian. Hasil penelitian (Destiyani et al., 2022) menunjukkan hasil diperoleh skor empati sebesar 92% dimana responden sudah merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, seperti penampilan dan sikap petugas apotek di Apotek Kinan Farma Mojosongo kepada responden sudah baik.

### 3) Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ku Sehat Dilihat dari Indikator Bukti Nyata (*Tangible*)

Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian dilihat dari indikator bukti nyata (*tangible*) di Apotek Ku Sehat secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel 11.

**Tabel 11. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian dilihat dari Indikator Bukti Nyata (Tangible) di Apotek Ku Sehat**

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian dilihat dari Indikator Bukti Nyata ( <i>Tangible</i> )	Frekuensi (n)	Percentase
Kurang Puas	3	3,1%
Puas	21	21,9%
Sangat Puas	72	75,0%
Total	96	100%

Tabel 11 menunjukkan bahwa responden yang mempunyai tingkat kepuasan kurang puas terhadap kualitas pelayanan kefarmasian dilihat dari indikator bukti nyata (*tangible*) di Apotek Ku Sehat sebanyak 3 orang (3,1%), tingkat kepuasan puas sebanyak 21 orang (21,9%) dan tingkat kepuasan sangat puas sebanyak 72 orang (75%). Mayoritas responden mempunyai tingkat kepuasan sangat puas terhadap kualitas pelayanan kefarmasian dilihat dari indikator bukti nyata (*tangible*) di Apotek Ku Sehat. Sebaran tanggapan responden terhadap beberapa pertanyaan terkait tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada bukti nyata terkait fasilitas yang terdapat di Apotek Ku Sehat disajikan pada tabel 12 sebagai berikut.

**Tabel 12. Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Bukti Nyata Terkait Fasilitas yang Terdapat di Apotek Ku Sehat**

No	Pertanyaan	Jawaban					Total				
		Responde		n		f	%				
		TP	KP	P	SP						
	Ruangan di Apotek Ku Sehat mampu										
1	membuat rasa nyaman bagi konsumen/ pengunjung	7	7,3%	14	14,6%	30	31,3%	45	46,9%	96	100%
2	Petugas apotek mampu berpenampilan rapi dan bersih	1	1,0%	17	17,7%	28	29,2%	50	52,1%	96	100%
3	Apotek Ku Sehat mampu menyediakan ruang tunggu yang nyaman bagi konsumen	4	4,2%	17	17,7%	32	33,3%	43	44,8%	96	100%
Jumlah Jawaban		12	48	90	138	288					
		(4,2%)	(16,7%)	(31,3%)	(47,9%)	(100%)					

Keterangan: f = frekuensi

% = prosentase

TP = Tidak Puas

P = Puas

KP = Kurang Puas

SP = Sangat Puas

Berdasarkan tabel 12 diatas dapat diketahui bahwa pada aspek bukti nyata petugas terkait fasilitas yang terdapat di Apotek Ku Sehat rata – rata responden atau 31,3% responden menyatakan puas dan 47,9% responden menyatakan sangat puas. Pertanyaan pertama, ruangan di Apotek Ku Sehat mampu membuat rasa nyaman bagi konsumen/ pengunjung terdapat 7,3% responden menjawab tidak puas, sebanyak 14,6% responden menjawab kurang puas tetapi 31,3% menyatakan puas dan sebanyak 46,9% menyatakan sangat puas. Kemudian pertanyaan kedua, terkait petugas apotek mampu berpenampilan rapi dan bersih sebanyak 1% responden menyatakan tidak puas, 17,7% menyatakan kurang puas, 29,2% menyatakan puas dan 52,1% menyatakan sangat puas. Pertanyaan ketiga terkait Apotek Ku Sehat mampu menyediakan ruang tunggu yang nyaman bagi konsumen, sebanyak 4,2% responden menyatakan tidak puas, 17,7% menyatakan kurang puas, 33,3% menyatakan puas dan 44,8% menyatakan sangat puas.

**Tabel 13. Frekuensi Jawaban Responden Pada Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Pada Bukti Nyata terkait Fasilitas yang Terdapat di Apotek Ku Sehat**

Kategori Kepuasan	Jumlah jawaban x Nilai skala	Skor
Tidak Puas	12 x 1	12
Kurang Puas	48 x 2	96
Puas	90 x 3	270
Sangat Puas	138 x 4	552
	<b>Jumlah</b>	<b>930</b>

Skor ideal = 96 responden x 4 = 384

Nilai maksimal = 384 x 3 = 1152

Presentase skor = 930/1152 x 100% = 80,73% (Sangat Puas)

Dari tabel 13 di atas terlihat bahwa hasil yang diperoleh pada evaluasi bukti nyata terkait fasilitas yang terdapat di Apotek Ku Sehat ebesar 80,73%. Hal ini sesuai dengan skala kepuasan, yaitu nilai skala 75%-100% yang menunjukkan bahwa dari aspek bukti nyata terkait fasilitas yang terdapat di Apotek Ku Sehat pasien menyatakan sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang disediakan oleh Apotek Ku Sehat sudah lengkap meliputi tersedianya ruang tunggu, papan nama apotek, tersedianya tempat parkir yang aman, bersih dan nyaman. Maka dari itu pasien merasakan sangat puas setelah membeli obat di Apotek Ku Sehat. Hal ini sesuai pendapat (Desiana et al., 2023) dimana penampilan fisik berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Tampilan fisik (*physical appearance*) berhubungan dengan minat kunjungan berulang. Sehingga penilaian apotek terhadap pelayanan obat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian (Destiyani et al., 2022) dimana dari dimensi bukti langsung (*tangibles*) terkategori sangat puas dengan nilai 83%. Dari hasil tersebut, responden beranggapan bahwa pelayanan dan fasilitas di Apotek Kinan Farma Mojosongo sudah sesuai dengan Protokol Kesehatan. Bukti fisik yang ada di apotek dalam memberikan pelayanan kefarmasian dapat menjadi salah satu bentuk profesionalisme dalam bidang kesehatan yang menjadi tanggung jawab seorang profesi kesehatan, khususnya apoteker dalam menjalankan kegiatan kefarmasian demi meningkatkan pelayanan kefarmasian yang berkualitas dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa data penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Ku Sehat berdasarkan dimensi ketanggapan dalam kategori sangat puas dengan skor sebesar 78,65%, dimensi empati dalam kategori sangat puas dengan skor sebesar 75% dan dimensi bukti nyata dalam kategori sangat puas dengan skor 80,73%. Dari ketiga dimensi diketahui bahwa dimensi bukti nyata merupakan dimensi yang paling tinggi dalam memberikan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Ku Sehat. Jadi secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Ku Sehat termasuk dalam kategori sangat puas.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Apolina CCI, N., & Ekowati, T. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Tunai Di Apotek Kimia Farma Juanda Bogor. *Jurnal Farmamedika (Pharmamedica Journal)*, 7(2), 87–94. <https://doi.org/10.47219/ath.v7i2.156>
- Desiana, G., Salam, M. R., & Rahmat, N. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma Sao-Sao Unit Bisnis Kota Kendari. *Jurnal Pelita Sains Kesehatan*, 3(2), 54–66. <http://www.ojs.pelitaibu.ac.id/index.php/jpasaik>

- Destiyani, Nisa, N. A., Zaila M.A, T., & Agus Santoso, A. P. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obatdi Apotek Kinan Farma Mojosongo Periode November-Desember Tahun 2021. *Media Farmasi Indonesia*, 17(1).  
<https://doi.org/10.53359/mfi.v17i1.189>
- Di, K., Giri, A., & Purwantoro, H. (2022). 1), 2). 6, 2–6.
- Kemenkes RI. (2009). *Permenkes 659 Tahun 2009 about World-Class Indonesian Hospitals*. 1–10. file:///C:/Users/gryas/Downloads/Permenkes Nomor 659 Tahun 2009.pdf
- KEMENKES RI. (2019). Petunjuk Teknis Di Puskesmas Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotik Kementerian. In *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*, 1–74. (Vol. 53, Issue 9, pp. 1689–1699).
- Ramos, A. L. S. C. (2016). *permenkes 2016- Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. 66, 37–39.
- Syahnita, R. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Bareng Kota Malang. *Modul Biokimia Materi Metabolisme Lemak, Daur Asam Sitrat, Fosforilasi Oksidatif Dan Jalur Pentosa Fosfat*, 6.
- Yoon, C. (2017). Kemenkes RI 2017 Tentang Apotek , Staatsblad 1949:419). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Apotik*, 1–36.