

## **Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Icha Farma Kabupaten Sidrap**

**Nurlaela, Reny Anggriany Hakim\*, Mutmainna Tajuddin**

Fakultas Teknologi Kesehatan dan Sains, Prodi Diploma Tiga Farmasi, Institut Teknologi Kesehatan dan Sains Muhammadiyah Sidrap, Sulawesi Selatan, Indonesia  
Email: \*renyanggrianyh@gmail.com

**Abstrak**– Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan tujuan mencapai hasil yang optimal untuk meningkatkan mutu kesehatan pasien. Kepuasan adalah perasaan senang atau tidaknya seseorang yang bersumber dari perbandingan antara kesenangan suatu kegiatan dan suatu produk dengan harapannya, faktor yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien adalah unsur kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati (empati). Fasilitas (berwujud). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian pada lima dimensi, jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan analisis kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian di Apotek Icha Farma adalah puas.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Kefarmasian, Kesehatan, Kepuasan

**Abstract**– Pharmaceutical service is a direct and responsible service to patients, which is related to pharmaceutical preparations with the aim of achieving optimal results to improve the quality of patient health. Satisfaction is a person's feeling of pleasure or not that comes from the comparison between the pleasure of an activity and a product with his expectations, the factors used to measure the level of patient satisfaction are the elements of reliability, responsiveness, assurance, empathy ( empathy), Facilities (tangible). This study aims to determine the level of patient satisfaction in pharmaceutical services on five dimensions, the type of research carried out is descriptive research. The results of the study show that the analysis of patient satisfaction in pharmaceutical services at Icha Farma Pharmacy is satisfied.

**Keywords:** Services; Pharmacy; Health; Satisfaction

### **1. PENDAHULUAN**

Kesehatan adalah hak dan investasi, dan semua warga Negara berhak atas kesehatannya. Berdasarkan UU RI No 36 tahun 2009 tentang kesehatan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan oleh pelayanan kesehatan. Hal ini membutuhkan campur tangan pelayanan kesehatan agar tercapai derajat kesehatan masyarakat yang sesuai dengan cita-cita bangsa dengan pelayanan yang efektif, efisien dan terarah. Perlu suatu sistem yang mengatur pelaksanaan bagi upaya pemenuhan hak warga negara untuk tetap hidup sehat, dengan mengutamakan pada pelayanan kesehatan bagi masyarakat (Chandra, 2010).

Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Hal ini membutuhkan campur tangan pelayanan kesehatan agar tercapai derajat kesehatan masyarakat yang sesuai dengan cita-cita bangsa dengan pelayanan yang efektif, efisien dan terarah. Perlu suatu sistem yang mengatur pelaksanaan bagi upaya pemenuhan hak warga negara untuk tetap hidup sehat, dengan mengutamakan pada pelayanan kesehatan bagi masyarakat (Chandra, 2010).

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kerasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien. Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari obat ke pasien yang mengacu kepada pelayanan kefarmasian (*Pharmaceutical Care*). Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien. Sebagai konsekuensi perubahan orientasi tersebut, apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, ketrampilan dan perilaku untuk dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah melaksanakan pemberian informasi, monitoring penggunaan obat dan mengetahui tujuan akhirnya sesuai harapan dan terdokumentasi dengan baik. Selain itu, apoteker harus mampu berkomunikasi dengan tenaga kesehatan lainnya dalam menetapkan terapi untuk mendukung penggunaan obat yang rasional (Wiedenmayer et al., 2006; Kep. Menkes RI, 2004). Kepuasan pasien menggunakan jasa apotek merupakan cerminan hasil dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di apotek. Pelayanan tersebut dapat berupa interaksi dengan pelayanan medis, pasien, atau sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan baik itu dari administrasi, keuangan, serta

tenaga kesehatan. Kepuasan menggunakan jasa apotek merupakan sikap dari konsumen dalam menentukan arah dan tujuan akhir dalam proses memahami pemakaian obat secara tepat atau pembelian suatu produk obat (Alfianasari, 2010).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. 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. Menurut Parasuramanetal, ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama ServQual. Kelima dimensi tersebut meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*confidence*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*). (Daulay, 2015).

Hasil penelitian di Kota Banjarmasin menunjukkan pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian masih sangat kurang, dari total 30 apotek yang diteliti hanya 1 apotek termasuk kategori baik, 9 apotek kategori cukup dan 20 apotek termasuk kategori kurang (Mardiati, 2011). Penelitian di Kota Tegal menunjukkan dari 7 apotek yang diteliti 3 apotek kategori baik dan 4 apotek termasuk kategori kurang (Bertawati, 2013). Penelitian di kabupaten Deli Serdang juga menunjukkan bahwa tingkat keterlaksanaan standar praktik farmasi komunitas di beberapa apotek berada dalam kategori kurang yaitu sebesar 42,86% (Parlindungan, 2014). Hasil penelitian mengenai persepsi konsumen terhadap pelayanan apotek di tiga kota diIndonesia (Jakarta, Yogyakarta, dan Makassar), menunjukkan bahwa secara keseluruhan, sebagian besar konsumen (74,5%) mempunyai persepsi yang baik terhadap pelayanan apotek hampir disemua dimensi, meskipun pelaksanaannya belum memenuhi standar pelayanan kefarmasian di apotek (Handayani, dkk., 2009).Peneliti bermaksud ingin mengukur dan menganalisa persepsi konsumen terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apotek dengan cara mengukur tingkat kepuasan konsumen.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan kefarmasian di apotek-apotek sudah sesuai atau belum dengan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek pada Petunjuk Teknis Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1027/MENKES/SK/IX/ 2004, mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek, dan ada atau tidaknya hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan konsumen apotek.

Untuk keberhasilan pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di apotek diperlukan komitmen dan kerjasama semua pemangku kepentingan. Hal tersebut diharapkan akan menjadikan pelayanan kefarmasiandi apotek semakin optimal dan dapat dirasakan manfaatnya oleh pasien dan masyarakat, yang pada akhirnya dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan kefarmasian di apotek meliputi dua kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai, dan pelayanan farmasi klinik. Kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia, sarana dan prasarana (Menkes RI., 2014).

Apotek Icah Farma adalah apotek yang berlokasi desa bilokka kecamatan Panca Lautang, merupakan salah satu apotek yang lokasinya sangat bagus dan strategis sehingga banyak masyarakat berminat untuk membeli obat di Apotek Icah Farma kabupaten sidrap.

Berdasarkan uraian diatas peneliti berkeinginan melakukan penelitian tentang analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Icha Farm Kabupaten Sidrap.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Jenis penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, deskriptif yang dilakukan dengan menggunakan metode survei dan observasi, dengan memberikan kuisioner terhadap pasien yang berkunjung ke apotek.

### 2.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan diApotek Icha Farma desa bilokka, kecamatan Panca Lautang. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni tahun 2022. Instrument penelitian yang digunakan adalah lembar kuisioner yang ditujukan kepada pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di apotek Icha Farma Kabupaten Sidrap pengumpulan data

### 2.3 Populasi Penelitian

#### a. Populasi

Menurut Sugiyono, (2016) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.Pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di apotek IchaFarma Kabupaten Sidrap yang memenuhi kriteria. Dengan kriteria sebagai berikut :

1. Kriteria inklusi adalah kriteria dari sampel yang dapat dimasukkan atau layak diteliti:
  - a. Usia dengan rentang 17-65 Tahun.
  - b. Ada pada saat penelitian berlangsung.
  - c. Bisa membaca dan Menulis.
  - d. Bersedia menjadi responden.

2. kriteriaekslusi adalah kriteria sampel yang tidak termaksud dalam kategori responden yang di teliti;
  - a. Berumur kurang lebih 17 tahun
  - b. Dapat berkomunikasi dengan baik
  - c. Diwawancarai dengan mengisi kuisioner
  - d. Keluarga pasien atau pasien yang berkunjung di apotek Icha Farma Kabupaten Sidrap.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang datang berkunjungke Apotek IchaFarma dan mendapat pelayanan kefarmasian saat penelitian berlangsung pada bulan Juni, sehingga penggalian sampling dengan metode survei dan observasi di Apotek Icha Farma Kabupaten Sidrap.

**b. Sampel**

Jumlah sampel minimal yang diambil dihitung menggunakan metode slovin. Jumlah populasi berdasarkan data yang diambil di Apotek Icha Farma sebanyak 35 orang.Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus slovin :

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

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Tingkat Kepercayaan (0,1)

Adapun Jumlah pasien yang datang ke Apotek Icha Farma pada bulan Juni yaitu sebanyak 35 pasien. Sehingga jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini adalah :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+N(e^2)} \\ &= \frac{35}{1+35(0,1)} \\ &= \frac{35}{1+35.0,1} \\ &= \frac{35}{1+0,35} \\ &= 35,35 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan yang ada diatas, Jumlah minimum sampel dalam penelitian adalah sebanyak 35 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*.*Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dalam Sugiyono, (2016).

**2.4 Variabel Penelitian**

Variabel Penelitian merupakan atribut atau sifat atau nilai dari orang,objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut,kemudian ditarik kesimpulannya(Sugiyono, 2016).

- a. Variabel independen  
Variabel Independen adalah Variabel–variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabe Independen(Sugiyono,2019).
- b. Variabel dependen  
Variabel Dependen adalah variable yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variable bebas(Sugiyono, 2012).

pasien dalam pelayanan kefarmasian terhadap kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), keyakinan (assurance) empati (emphaty) dan fasilitas(tangible) di Apotek Icha Farma Kabupaten Sidrap.

**Tabel 1.** Defenisi Oprasional

No	Variabel	Defenisi oprasional	Alat ukur	Hasil ukur	Skala
1	Variabel Independen	Perasaan senang atau kecewa pasien terhadap tanggapan dalam pelayanan yang		a.sangat puas >85 Jawaban benar b.puas >75 jawaban benar	

	Kepuasan pasien	diberikan. Kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan di apotek.	Menggunakan lembar Kusioner dan wawancara	c.kurang puas > 55 jawaban benar d.tidak puas < 15 jawaban benar	Ordinal
2	Variabel Dependen  Pelayanan kefarmasian	Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan secara langsung kepada pasien agar memenuhi kebutuhan pasien sehingga akan memberikan persepsi yang baik terhadap apotek.	Menggunakan lembar Kusioner dan wawancara	a.sangat puas >85 Jawaban benar b.puas >75 jawaban benar c.kurang puas > 55 jawaban benar d.tidak puas < 15 jawaban benar	Ordinal

**2.5 Pengumpulan data**

Data yang didapatkan adalah data primer. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung oleh pengumpul data (peneliti) dari objek penelitiannya. Data Primer merupakan data yang di kumpul secara langsung oleh peneliti.

**2.6 Analisis data**

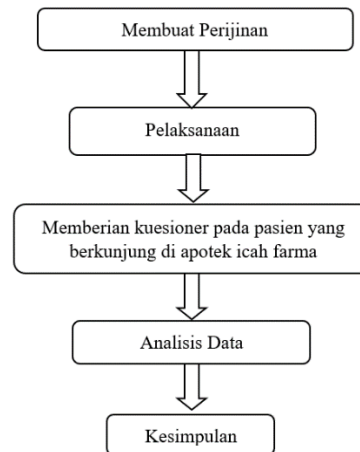
a. Pengecekan data

Setelah informasi terkumpul, peneliti akan memeriksa informasi sebelum melakukan pemeriksaan informasi dorongan. Adapun langkah-langkah yang di ambil oleh para peneliti yaitu:

1. Editing  
Kegiatan untuk melakukan pengecekan atau perbaikan isi suatu formulir atau kusioner tersebut.
2. Entri data  
Kumpulan jawaban dari masing-masing responden yang berbentuk huruf atau angka ke program computer.

## 2.7 Prosedur Penelitian

Gambar 1 berikut merupakan prosedur pelaksanaan penelitian.



**Gambar 1.** Prosedur Penelitian

## 2.8 Teknik analisis data

Analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah analisa data kuantitatif deskriptif. yaitu berdasarkan skala liker. Dimana dilakukan perhitungan skor tertinggi di bagi dengan skor maksimal dari masing-masing indikator.

Kegiatan analisis data meliputi :

### a. Scoring

Scoring yaitu pemberian nilai berupa angka pada jawaban pertanyaan untuk memperoleh data kuantitatif. dalam penelitian ini skor diberikan berdasarkan tingkatan jawaban yang diterima dari responden yaitu:

- |                |        |
|----------------|--------|
| 1. Sangat Puas | skor 5 |
| 2. Cukup puas  | skor 3 |
| 3. Kurang puas | skor 2 |
| 4. Tidak puas  | skor 1 |
| 5. Puas        | skor 4 |

### b. Tabulating

Tabulating yaitu pengelompokan atas jawaban-jawaban dengan teratur dan teliti, kemudian dihitung dan dijumlahkan dalam bentuk tabel.

### c. Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien

Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan cara menghitung persentase masing-masing indikator pertanyaan (*responsiveness, reliability, empathy, assurance, tangible*) menggunakan Rumus Sugiyono, 2010

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

Range skala tingkat kepuasan pasien

- |                |          |
|----------------|----------|
| 1. sangat puas | 81-100 % |
| 2. puas        | 61-80 %  |
| 3. cukup puas  | 41-60 %  |
| 4. kurang puas | 21-40 %  |
| 5. tidak puas  | 0-20 %   |

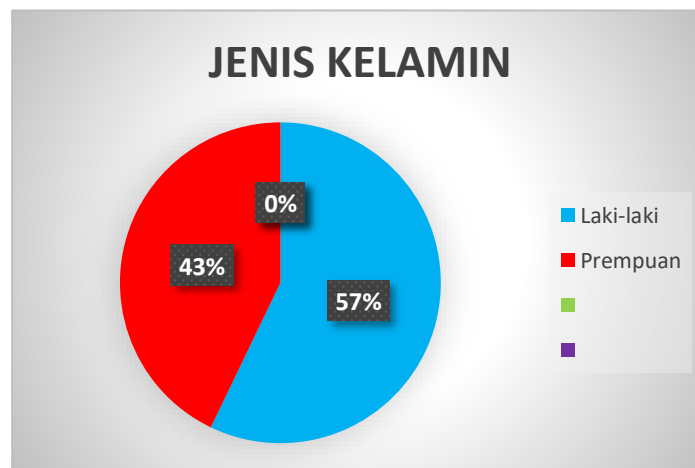
## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini karakteristik responden dapat dibagi berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan pasien. Adapun jumlah sampel pada penelitian ini adalah 35 pasien yang berkunjung ke Apotek Icha Farma yang telah memenuhi kriteria inklusi.

**Tabel 2.** Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pasien pada pelayanan kefarmasian di Apotek Icha Farma Kabupaten Sidrap.

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	20	57
2.	Perempuan	15	43
	Jumlah	35	100

Pada tabel 1 dapat dilihat bahwa dari 35 sampel sebagai sampel yang berkunjung ke Apotek Icha Farma. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin hasil penyebaran koesioner dari 35 sampel terdapat 20 laki-laki dengan jumlah responden dengan persentase 57%, dan 15 perempuan dengan persentase 43%.

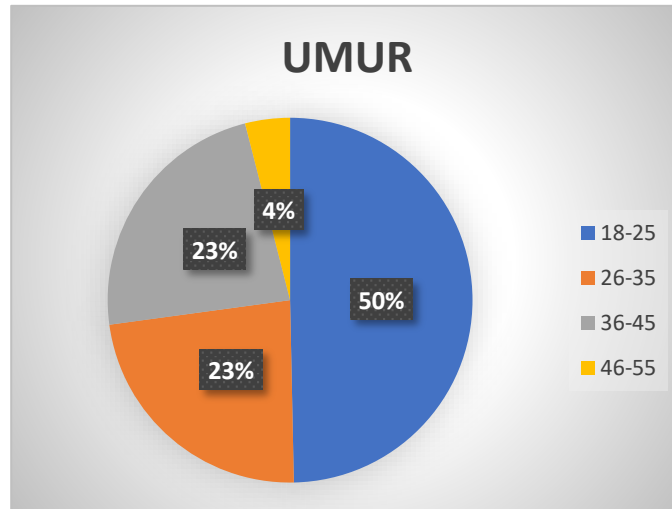


**Gambar 2.** Persentase jenis kelamin responden

**Tabel 2.** Karakteristik responden berdasarkan umur pasien pada pelayanan kefarmasian di Apotek Icha Farma Kabupaten Sidrap.

No	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1.	18-25	15	50
2.	26-35	7	23
3.	36-45	7	23
4.	46-55	10	4
	Jumlah	35	100

Pada tabel 2 dapat dilihat bahwa dari 35 sampel yang berkunjung ke Apotek Icha Farma. Karakteristik responden berdasarkan umur dari 35 sampel, pada umur 18-25 dengan jumlah responden 15 pasien dengan persentase 50%, dan umur 26-35 dan 36-45 dengan jumlah responden 7 pasien dengan persentase 23%

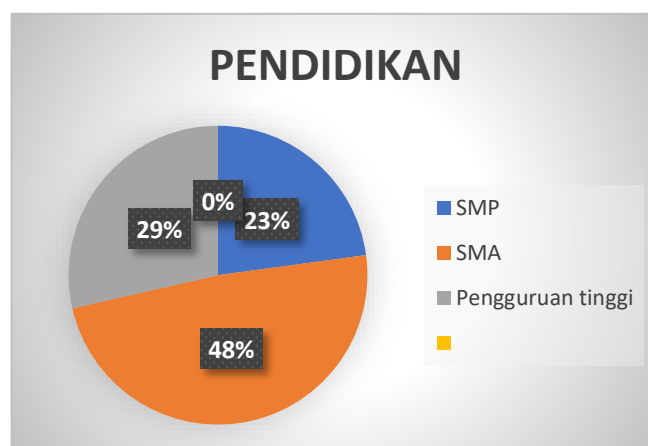


**Gambar 3.** Persentase umur Responden

**Tabel 3.** Karakteristik responden berdasarkan pendidikan pasien pada pelayanan kefarmasian di apotek icha farma Kabupaten Sidrap.

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	SMP	8	25
2.	SMA	17	48
3.	Pengguruan tinggi	10	29
Jumlah		35	100

Pada tabel 3 dapat dilihat bahwa dari 35 sampel yang berkunjung di Apotek Icha Farma. berdasarkan pendidikan 35 sampel terdapat 17 SMA dengan persentase 48%, dan SMP 8 dengan presentasae 25%.

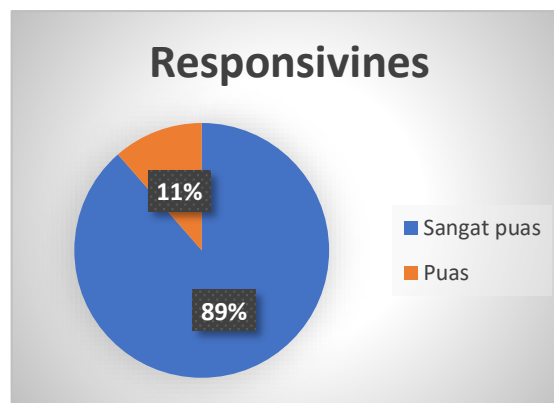


**Gambar 4.** Persentase pendidikan responden

**Tabel 4.** Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pasien pada pelayanan kefarmasian di Apotek Icha Farma Kabupaten Sidrap.

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1.	PNS	2	28
2.	Wiraswasta	13	28
3.	Guru	2	7
4.	IRT	8	17
5.	Perawat	2	4
6.	Petani	3	7
7.	Tidak ada	4	9
Jumlah		35	100

Pada tabel 4 dapat dilihat bahwa dari 35 sampel yang berkunjung ke Apotek Icha Farma, Distribusi responden berdasarkan responsivine (daya tanggap) dai 35 sampel terdapat 31 responden dengan persentase 89% merasa sangat puas, 4 responden dengan persentase 11%. 35 responden yang telah diteliti merasa puas Dimana ketanggapan tenaga teknis kefarmasian di Apotek Icha Farma tidak lagi diragukan karna kemampuan tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan resep dengan cepat dalam hal kecepatan petugas dalam menyiapkan obat dan melayani pasien.



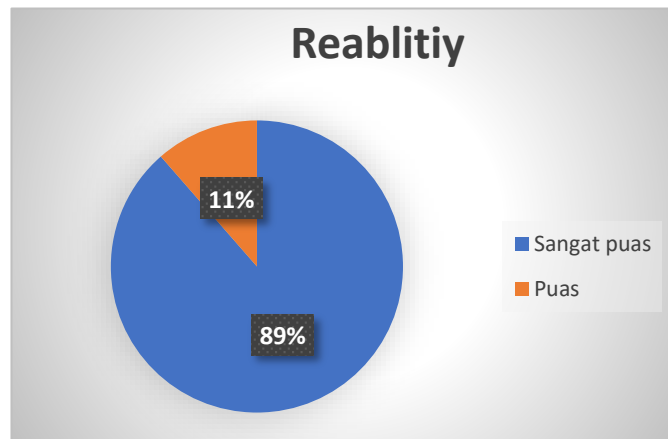
**Gambar 5.** Persentase responsivines (daya tanggap)

**Tabel 5.** Distribusi responden berdasarkan analisis kepuasan tentang reability (kehandalan) pasien pada pelayanan kefarmasian di Apotek Icha Farma Kabupaten Sidrap.

No	Reability (Kehandalan)	Jumlah	Persentase (%)
1.	Sangat Puas	31	89
2.	Puas	4	11
3.	Cukup Puas	0	0
4.	Tidak Puas	0	0
5.	Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah		35	100

Pada tabel 5 dapat dilihat bahwa dari 35 sampel yang berkunjung ke Apotek Icha Farma, Distribusi responden berdasarkan reability (kehandalan) dari 31 responden dengan persentase 89% merasa sangat puas, 4 responden dengan persentase

11%. 35responden yang telah diteliti merasa puas. Karna kemampuan tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan kefarmasian telah sesuai dengan apa yang diharapkan pasien dimana dalam hal ini mempermudah pasien dalam membeli obat.

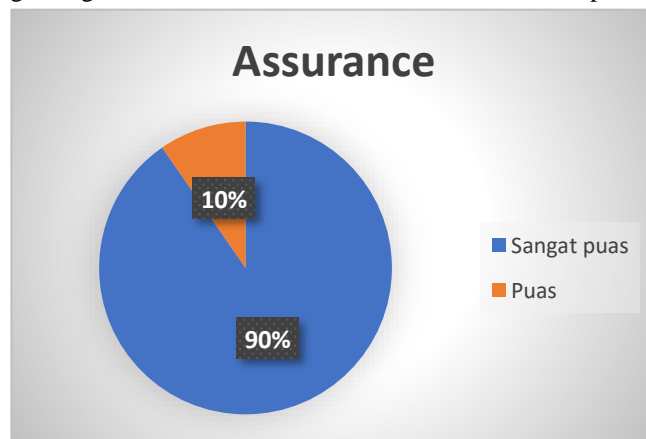


**Gambar 6.** persentase Reabilty (Kehandalan)

**Tabel 6.** Distribusi responden assurance (jaminan) pasien pada pelayanan kefarmasian di Apotek Icha Farma Kabupaten Sidrap.

No	Assurance (Jaminan)	Jumlah	Persentase (%)
1.	Sangat Puas	30	90
	Puas	5	10
2.	Cukup Puas	0	0
3.	Tidak Puas	0	0
4.	Sangat Tidak Puas	0	0
5.			0
Jumlah		40	100

Pada tabel 6 dapat dilihat bahwa dari 35 sampel yang berkunjung ke Apotek Icha Farma, Distribusi responden berdasarkan assurance (jaminan) dari 30 responden dengan persentase 90% merasa sangat puas. 5 responden dengan persentase 10%. Merasa puas. Karna tenaga kefarmasian mampu memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pasien, dalam hal ini kemampuan bagi tenaga kefarmasian dalam memberikan informasi kepada pasien dengan jelas dan lengkap.

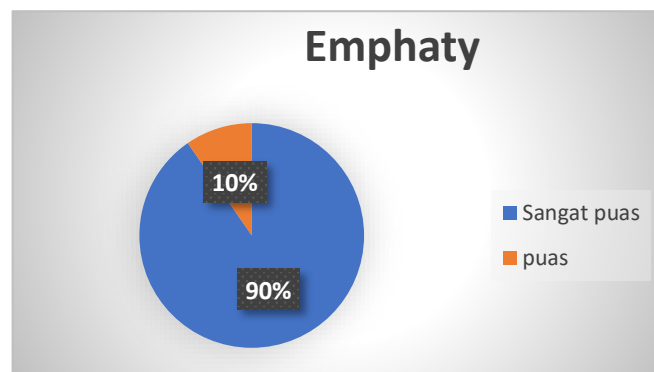


**Gambar 7.** Persentase Assurance (Jaminan)

**Tabel 7.** Distribusi responden berdasarkan empathy (kepedulian) pasien pada pelayanan kefarmasian di Apotek Icha Farma.

No	Empathy (Kepedulian)	Jumlah	Persentase (%)
1.	Sangat Puas	30	90
2.	Puas	5	10
3.	Cukup Puas	0	0
4.	Tidak Puas	0	0
5.	Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah		35	100

Pada tabel 7 dapat dilihat bahwa dari 35 sampel yang berkunjung ke Apotek Icha Farma, Distribusi responden berdasarkan empathy (kepedulian) yaitu 30 responden dengan persentase 90% merasa sangat puas. 5 responden dengan persentase 10% merasa puas. Karna keramahan tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan kefarmasian dengan baik seperti dapat menolong, mengerti, dan merasakan apa yang dirasakan pasien tanpa memandang status sosial.

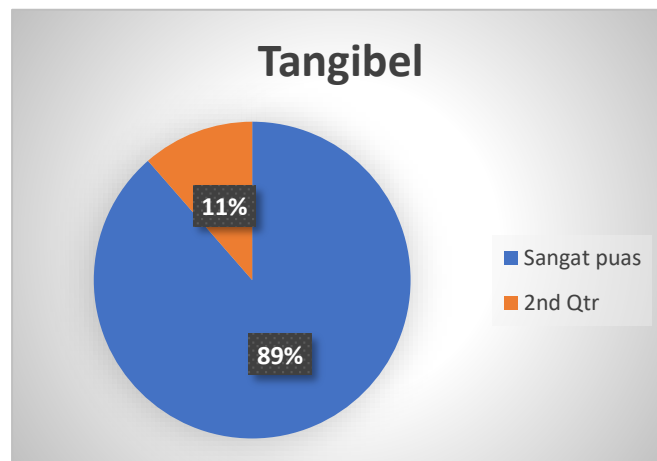


**Gambar 8.** persentase Empathy (Kepedulian)

**Tabel 8.** Distribusi responden berdasarkan tangible (bukti fisik) pasien pada pelayanan kefarmasian di Apotek Icha Farma Kabupaten Sidrap.

No	Tangibel (Bukti Fisik)	Jumlah	Persentase (%)
1.	Sangat Puas	31	89
2.	Puas	4	11
3.	Cukup Puas	0	0
4.	Tidak Puas	0	0
5.	Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah		35	100

Pada tabel 8 dapat dilihat bahwa dari 35 sampel yang berkunjung ke Apotek Icha Farma, Distribusi responden berdasarkan tangible (bukti fisik) 31 responden dengan persentase 89% merasa sangat puas. 4 responden dengan persentase 11% merasa puas. Karna pasien merasa puas terhadap sarana atau fasilitas yang telah disiapkan, dimana dalam hal ini kemudahan akses lokasi apotek, kecukupan tempat duduk, serta kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu.

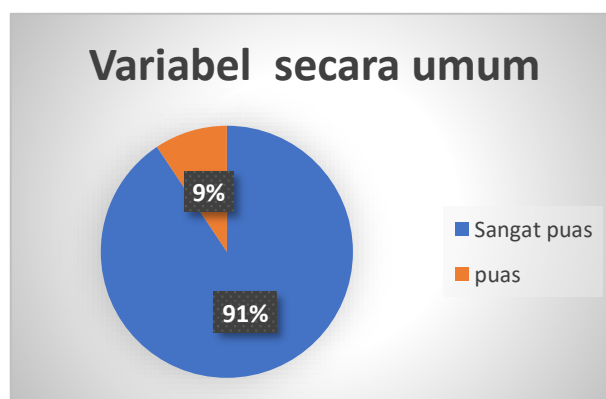


**Gambar 9.** Persentase Tangibel (Bukti Fisik)

**Tabel 9.** Distribusi responden berdasarkan kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Apotek Icha Farma secara umum Kabupaten Sidrap.

No	Variabel secara umum	Jumlah	Persentase (%)
1.	Sangat Puas	30	90
2.	Puas	10	10
3.	Cukup Puas	0	0
4.	Tidak Puas	0	0
5.	Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah		35	100

Pada tabel 9 dapat dilihat bahwa dari 35 orang pasien di ambil sebagai sampel saat berkunjung di Apotek Icha Farma. Distribusi responden berdasarkan ke lima variable dapat kita simpulkan bahwa 30 responden dengan persentase 91% merasa sangat puas, 5 responden dengan persentase 9% merasa puas yang telah diteliti. Dimana dalam hal ini pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang di dapatkan di Apotek Icha Farma baik itu dalam segi responsivines (daya tanggap, reability (kehandalan), assurance (jaminan), emphaty (kepedulian), dan tangible (bukti fisik).



**Gambar 10.** Persentase variable secara umum

## 3.1 Pembahasan

Pada hasil penelitian mengenai analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Icha Farma yang memenuhi syarat sebagai sampel berdasarkan kriteria inklusi yang ditetapkan. Berdasarkan jenis kelamin yang didapatkan 20 orang pasien laki-laki dengan presentase 57% dan 15 orang perempuan dengan presentase 43%. Berdasarkan umur diperoleh hasil pasien paling banyak usia 18-25 berjumlah 15 orang dengan presentase 50%, hal ini dapat disebutkan karena pada usia tersebut termaksud ke dalam kategori remaja. Usia 26-35 berjumlah 7 orang dengan presentase 23%, hal ini dapat disebutkan karena pada usia tersebut termaksud ke dalam kategori dewasa, Usia 46-55 berjumlah 10 orang dengan presentase 4%, hal ini dapat disebutkan karena pada usia tersebut termaksud ke dalam kategori lansia. Berdasarkan karakteristik pendidikan diperoleh hasil yang paling banyak SMA berjumlah 17 orang dengan presentase 48%. Penguruan tinggi berjumlah 10 orang dengan presentase 28,5%, sedangkan SMP berjumlah 8 orang dengan presentase 29%. Berdasarkan karakteristik pekerjaan diperoleh hasil yang paling banyak Wiraswasta berjumlah 13 orang dengan presentase 28%, IRT berjumlah 8 orang dengan presentase 17%, sedangkan yang tidak bekerja berjumlah 4 orang dengan presentase 9%. Berdasarkan karakteristik responsivines (daya tanggap) diperoleh hasil yang paling banyak sangat puas berjumlah 31 orang dengan presentase 89%, dan puas berjumlah 4 orang dengan presentase 11%. Berdasarkan karakteristik reability (kehandalan) diperoleh hasil yang paling banyak sangat puas berjumlah 31 orang dengan presentase 89%, dan puas berjumlah 4 orang dengan presentase 11%. Berdasarkan karakteristik assurance (jaminan) diperoleh hasil yang paling banyak sangat puas berjumlah 30 orang dengan presentase 90%, dan puas berjumlah 5 orang dengan presentase 10%. Berdasarkan karakteristik empathy (kepedulian) diperoleh hasil yang paling banyak sangat puas berjumlah 30 orang dengan presentase 90%, dan puas berjumlah 5 orang dengan presentase 10%. Berdasarkan karakteristik tangible (bukti fisik) diperoleh hasil yang paling banyak sangat puas berjumlah 31 orang dengan presentase 89%, dan puas berjumlah 4 orang dengan presentase 11%.

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian disimpulkan bahwa responsivines (daya tanggap), diperoleh hasil yang paling banyak sangat puas berjumlah 31 orang dengan presentase 89%, dan puas berjumlah 4 orang dengan presentase 11%. Reability (kehandalan), Berdasarkan karakteristik diperoleh hasil yang paling banyak sangat puas berjumlah 31 orang dengan presentase 89%, dan puas berjumlah 4 orang dengan presentase 11%. Assurance (jaminan), Berdasarkan karakteristik diperoleh hasil yang paling banyak sangat puas berjumlah 30 orang dengan presentase 90%, dan puas berjumlah 5 orang dengan presentase 10%. Empathy (kepedulian), Berdasarkan karakteristik diperoleh hasil yang paling banyak sangat puas berjumlah 30 orang dengan presentase 90%, dan puas berjumlah 5 orang dengan presentase 10%. Tangible (bukti fisik), Berdasarkan karakteristik diperoleh hasil yang paling banyak sangat puas berjumlah 31 orang dengan presentase 89%, dan puas berjumlah 4 orang dengan presentase 11%.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aspuah, S. 2013. Kumpulan Kuisisioner dan Instrumen Penelitian Kesehatan. Nuha Medika, Yogyakarta.
- Bertawati. (2013). *Profil pelayanan kefarmasian dan kepuasan konsumen apotek di kecamatan Adiwerna Kota Tegal*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya. 2(2): 1.
- Departemen kesehatan 2002, Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1332/Menkes/SK/X/2002 tentang *bketentuan dan perizinan*.
- 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.
- Handayani, R.S., Raharni, Retno, G.(2009). *Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek di Tiga Kota di Indonesia*. Makara Kesehatan. 13(1): 22-26.
- Jas, A.(2009). *Perihal Resep & Dosis serta Latihan Menulis Resep*. Edisi 2. Medan: Universitas Sumatera Utara Press. Halaman 1-2
- Kotler. 2005. *Teori kepuasandan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan*. Jakarta.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 193/Kab/B.VII/71.
- Nursalam. 2001. *Pengertian kepuasan*. Yogyakarta.
- Menkes RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 35 tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Mardiati, N. (2011). *Gambaran pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian apotek di Kota Banjarmasin periode Maret-April 2011*. Skripsi. Universitas Lambung Mangkurat.
- Sarasmita, M.A.(2015). *Peran Farmasi Klinik dalam Mendukung Pharmaceutical Care*. *Media Informasi Farmasi Indonesia*.
- Seto, S., Yunita, N., dan Lily, T. (2004). *Manajemen Farmasi*. Surabaya: Airlangga University Press. Halaman 1. *Medisina*. Edisi 23. Volume 6. Halaman 54.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Teori Kuisisioner dan Analisis data Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Gramedia.
- Umar. 2003. *Dasar pertimbangan kepuasan pasien*. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian.
- Presiden RI. (2009). *Peraturan Pemerintah RI No.51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Pemerintahan Negara RI. Jakarta: Lembaran Negara RI tahun 2009 No. 124.
- Parlindungan, D. (2014). *Profil Keterlaksanaan Standar Praktik Kefarmasian di Beberapa Apotek di Kabupaten Deli Serdang*. Skripsi. Universitas Sumatera Utara.
- Wiedenmayer K, Summers RS, Mackie CA, et al, 2006, *Developing Pharmacy Practice : A Focus on Patient Care*, World Health Organization and International Pharmaceutical Federation.