

## Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Parviz Kota Palangka Raya

**Rezqi Handayani**

Universitas Muhammadiyah Palangkaraya, Indonesia

**Anggriani Pramudita**

Universitas Muhammadiyah Palangkaraya, Indonesia

**Husna Fauzia**

Universitas Muhammadiyah Palangkaraya, Indonesia

Alamat: Jl. RTA. Milono KM 1.5 Palangka Raya Kode Pos 73111

Korespondensi penulis: [hsnfauzya@gmail.com](mailto:hsnfauzya@gmail.com)

**Abstract.** *Pharmaceutical services involve direct and responsible care for patients related to pharmaceutical preparations, aiming to achieve definite results that enhance patients' quality of life. One indicator of healthcare quality is measuring user satisfaction. Apotek Parviz provides pharmaceutical services to the surrounding community, offering dual healthcare services—doctor diagnosis and pharmaceutical care—thus improving the health and quality of life for residents of Palangka Raya City. This study aims to determine patient satisfaction levels with pharmaceutical services at Apotek Parviz in Palangka Raya City, based on five dimensions: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This descriptive study used a questionnaire with a sample size of 86 respondents selected through accidental sampling. The research results showed that the satisfaction percentages for each dimension were: 87.43% for tangibility, 81.16% for reliability, 83.25% for responsiveness, 84.49% for assurance, and 83.25% for empathy. The overall average satisfaction across the five dimensions, according to the Likert scale, was 84.18%, indicating that patients are very satisfied with the pharmaceutical services at Apotek Parviz in Palangka Raya City.*

**Keywords:** *Apotek Parviz, Pharmaceutical Services, Satisfaction Level*

**Abstrak.** 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

## 1. LATAR BELAKANG

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.

## **2. METODE PENELITIAN**

### **a. 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.

### **b. 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.

### **c. Populasi dan Sampel**

#### **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.

#### **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.

##### **a. Kriteria Inklusi**

1. Usia dewasa (15-60 tahun)

2. Responden bisa berkomunikasi, membaca, dan menulis dengan baik
  3. Responden yang membeli obat (OWA, obat bebas, obat bebas terbatas) yang dilayani oleh petugas apotek
  4. Responden yang membeli obat dengan resep dokter yang dilayani oleh petugas apotek
  5. Responden bersedia mengisi kuesioner
- b. Kriteria Ekklusi
1. Responden yang berusia lanjut (Lansia)
  2. Pegawai apotek Parviz
  3. 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. 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.

### 4. 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*).

## 5. 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.

## 6. 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.

## 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 :

- a. Skor 5 bila menjawab “sangat puas”
- b. Skor 4 bila menjawab “puas”
- c. Skor 3 bila menjawab “cukup puas”
- d. Skor 2 bila menjawab “tidak puas”
- e. 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

### 3. 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 kemampuan 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.

**a. 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
<b>Rata-rata</b>		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

<b>Rata-rata</b>	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
<b>Rata-rata</b>		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
<b>Rata-rata</b>		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
<b>Rata-rata</b>		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.

#### **4. KESIMPULAN DAN SARAN**

##### **a. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Parviz Kota Palangka Raya pada lima dimensi mendapatkan persentase sebesar 84,18% dan termasuk ke dalam kriteria sangat puas.

##### **b. Saran**

Disarankan agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya dan dapat dilakukan penelitian selanjutnya menggunakan analisis yang berbeda seperti Customer Satisfaction Indeks (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Pontential Gain in Customer Value (PGCV), dan gap analysis.

#### **DAFTAR REFERENSI**

- 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., & 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, P. (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 Menaikkan 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, F. (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.