



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
RESEP DI APOTEK KAIROS KOTA KUPANG**

ARTIKEL

Oleh

Angela Marici Rakaina Lamén

052191162

PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2021

HALAMAN PENGESAHAN

Artikel berjudul :

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
RESEP DI APOTEK KAIROS KOTA KUPANG**

disusun oleh:

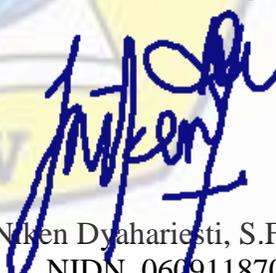
Angela Marici Rakaina Lamén
052191162

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

Telah disetujui dan disahkan oleh pembimbing skripsi, program studi S1 Farmasi Universitas Ngudi Waluyo.

Ungaran, 20 Agustus 2021

Pembimbing



apt. Niken Dyahariesti, S.Farm.,M.Si
NIDN. 0609118702

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP DI APOTEK KAIROS KOTA KUPANG

ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION LEVEL WITH PRESCRIPTION SERVICES AT KAIROS PHARMACY KUPANG CITY

Angela Marici Rakaina Lamén⁽¹⁾Niken Dyahariesti²⁾
⁽¹⁾Program Studi S1 Farmasi, Universitas Ngudi Waluyo
Email : mariciangela64@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul didalam diri seseorang setelah mendapatkan pelayanan yang diterima secara langsung atau dengan kata lain tingkat perasaan seorang pelanggan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan. Tujuan peneliti untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Kairos Kota Kupang dengan 5 dimensi yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness*, (daya tanggap), *Assurance* (kepastian) *Empaty* (empati) dan *Tangibles* (bukti fisik).

Metode: Jenis Penelitian deskriptif. Metode pengumpulan data berupa *cross sectional* dengan jumlah sampel sebanyak 52 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, pengumpulan data menggunakan kuisioner dan di analisis secara univariat menggunakan SPSS.

Hasil: Berdasarkan karakteristik responden dengan nilai persentase tertinggi yaitu pada jenis kelamin perempuan (53.8%), umur 17-25 tahun (63.5%), pekerjaan mahasiswa (40.4%) sedangkan untuk hasil dilihat dari kelima dimensi dengan nilai persentase tertinggi pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) (92.23%), diikuti empati (*empathy*) (90.77%), jaminan (*assurance*) (90,31%), bukti langsung (*tangible*) (86.54%) dan terkecil pada kehandalan (*reliability*) (84.69%) dimana semua termasuk dalam kategori sangat puas. Kepuasan secara keseluruhan sebesar 88.91% dengan kategori sangat puas

Simpulan: Kepuasan terhadap pelayanan resep di Apotek Kairos Kota Kupang dari kelima dimensi *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, *tangible* dan *reliability* adalah sangat puas

Kata Kunci: *Kepuasan Pasien, Pelayanan Resep, Apotek, Kelima dimensi*

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is a feeling of pleasure that arises in a person after getting services received directly or in other words the level of feeling of a customer after comparing performance or perceived results. The aim of the researcher is to describe the level of patient satisfaction with prescription services at the Kairos Pharmacy, Kupang City with 5 dimensions, namely Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibles

Methods: This type of research is descriptive. The data collection method is cross sectional with a total sample of 52 respondents. The sampling technique used purposive sampling, data collection using questionnaires and univariate analysis using SPSS.

Results: Based on the characteristics of respondents with the highest percentage value, namely female gender (53.8%), age 17-25 years (63.5%), student occupation (40.4%) while the results are seen from the five dimensions with percentage values the highest is on the dimension of

responsiveness (92.23%), followed by empathy (90.77%), assurance (90.31%), tangible (86.54%) and the smallest is reliability (84.69%) where all of them are included in the very satisfied. category. Overall satisfaction of 88.91% in the very satisfied category

Conclusion: Satisfaction with prescription services at Kairos Pharmacy, Kupang City from the five dimensions of responsiveness, empathy, assurance, tangible and reliability is very satisfied

Keywords: *Patient Satisfaction, Prescription Service, Pharmacy, Five dimension*

PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dibidang kefarmasian dalam meningkatkan kualitas hidup pasien pada pelayanan kefarmasian telah bergeser orientasi yang dulunya berpusat pada pengelolaan obat (*drug oriented*) menjadi pelayanan yang komperhensif (*pharmaceutical care*) yang terdiri dari pelayanan obat dan pelayanan farmasi klinik . Bukan hanya pengelolaan obat saja tetapi dalam artian yang luas dapat meliputi pelaksanaan pemberian informasi untuk mendukung penggunaan obat yang benar dan rasional, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhir, serta kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (Permenkes RI, 2016).

Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul didalam diri seseorang setelah mendapatkan pelayanan yang diterima secara langsung atau dengan kata lain tingkat perasaan seorang pelanggan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan (Irene, 2015). Kepuasan menjadi bagian yang penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan (Atta NS.,et.al.,2016).

Berdasarkan penelitian dilakukan oleh Sutrisna,Putri dan Cahyadi (2016) tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan resep di Apotek Kimia Farma 286 Padang dengan menggunakan 5 dimensi mendapatkan hasil untuk indikator *responsiveness* dengan skor rata-rata 3,14 dengan kategori puas, indikator *reliability* dengan skor rata-rata 3,13 dengan kategori

puas, indikator *assurance* dengan skor rata-rata 3,28 dengan kategori sangat puas, indikator *empathy* sebesar 3,17 dengan kategori puas, indikator *tangible* sebesar 3,19 dengan kategori puas. Secara keseluruhan diperoleh skor rata-rata 3,18 dengan kategori pasien puas dengan pelayanan kefarmasian di apotek kimia farma 286 padang asri.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan metode *cross sectional*. Data yang diambil secara prospektif. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pengunjung apotek yang menebus resep di Apotek Kairos Kota Kupang dengan jumlah sampel sebanyak 52 Respoden.

Teknik *Sampling* yang dilakukan adalah *purposive sampling*, yaitu suatu teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel diantara populasi sesuai dengan yang dikehendaki peneliti sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah dikenal sebelumnya (Nursalam,2016) dengan menggunakan kriteria inklus dan eklusi yaitu :

Kriteria Inklusi :

1. Pasien yang menebus resep dokter di Apotek Kairos Kota Kupang pada bulan Juni 2021.
2. Responden berumur ≥ 17 tahun.
3. Responden bisa berkomunikasi, membaca dan menulis dengan baik.
4. Bersedia menjadi responden

Kriteria Eklusi :

1. Pasien yang tidak mendapatkan obat yang ingin dibeli atau dibutuhkan yang dimana pasien tidak mendapatkan obat yang ditebusnya
2. Pasien tidak mengisi kuisoner dengan lengkap.

Pengumpulan data menggunakan kuisoner dan pengolahan data menggunakan SPSS. Analisis data menggunakan analisis univariat dengan menggunakan format jawaban skala likert yang memungkinkan pasien menjawab dari berbagai tingkatan (1-5).

Tabel 1. Range Skala Tingkat Kepuasan Responden

Penilaian	Nilai Skala
Sangat puas (5)	81% - 100%
Puas (4)	61% - 80%
Cukup puas (3)	41% - 60%
Kurang puas (2)	21% - 40%
Tidak puas (1)	0% - 20%

(Sumber: Sugiyono,2010)

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji validitas

Berdasarkan hasil perhitung uji validitas dengan menggunakan SPSS untuk mengolah kuisoner dengan jumlah responden sebanyak 30 orang yang semua item pertanyaan dikatakan valid karena didapatkan nilai r hitung $>$ r tabel.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan model Cronbach Alpha merupakan sebuah ukuran keandalan yang memiliki nilai berkisar dari nol sampai satu. Kuesioner dikatakan reliabel jika memiliki nilai alpha minimal 0,60 atau $>$ 0.60 (Riwidikdo, 2012). Hasil uji dari reabilitas dengan nilai Cronbach Alpha $>$ 0,60 yaitu 0,929,

maka item pertanyaan dari kelima variabel adalah reliabel.

2. Karakteristik Responden

Pada penelitian ini kuisoner yang disebarkan yaitu pasien yang menebus resep di Apotek Kairos Kota Kupang. Jumlah reseponden yang diambil sebanyak 52 responden yang dimana sesuai dengan kriteria inklusi dan eklusi. Karakteristik demografi pasien berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dibagi kedalam 3 kelompok, yaitu jenis kelamin, umur, dan pekerjaan. Berikut adalah hasil data karakteristik responden.

Tabel 2. Karakteristik Responden di Apotek Kairos Kota Kupang

Karakteristik		Jumlah (n = 52)	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	24	46.2
	Perempuan	28	53.8
Umur	17 - 25 Tahun	33	63.5
	26 - 35 Tahun	10	19.2
	36 - 45 Tahun	1	1.9
	46 - 55 Tahun	4	7.7
	56 - 65 Tahun	4	7.7
(Depkes RI,2009).			
Pekerjaan	Pelajar	4	7.7
	Mahasiswa	21	40.4
	Pegawai Swasta	12	23.1
	Karyawan Swasta	2	3.8
	Guru	2	3.8
	PNS	2	3.8
	Pensiunan	2	3.8
	IRT	4	7.7
	Security	1	1.9
Petani	1	1.9	
Karyawan BUMN	1	1.9	

Berdasarkan tabel 2 karakteristik responden pada jenis kelamin diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar pasien adalah berjenis kelamin perempuan dilihat dari jumlah persentase perempuan yaitu 53.8% sedangkan laki-laki 46.2%. Responden yang berjenis kelamin perempuan lebih peduli terhadap kesehatan yang mencakup obat-obatan, selain itu sumber informasi yang didapat oleh perempuan lebih banyak karena perempuan sering beinteraksi dan lebih aktif dari pada laki-laki (Puspasari et al.,2018)

Karakteristik berdasarkan umur diketahui bahwa sebagian besar pasien yang datang berusia 17-25 tahun dimana termasuk usia remaja akhir dengan persentase sebesar 63.5%. Urutan yang kedua 26-36 tahun usia dewasa awal dengan persentase 19.2%, urutan ketiga 46-55 tahun usia lansia awal dan usia lansia akhir 56-65 tahun dengan sebesar 7.7% dan yang paling kecil usia 36-45 tahun usia dewasa akhir sebesar 1.9%. Sebagian besar responden memiliki usia 17-25 tahun yang dimana termasuk dalam golongan usia remaja akhir yang dimana memasuki usia yang dewasa dan produktif. Hal ini disebabkan karena pasien usia yang produktif cenderung lebih memahami arti penting kesehatan untuk menunjang aktivitasnya. (Juwita, Dian Ayu Arifin, Helmi Perdana, Jaka, 2019).

Karakteristik berdasarkan pekerjaan yang paling banyak adalah mahasiswa dengan persentase yaitu 40.4%. untuk urutan kedua Pegawai Swasta sebesar 23.1%, ketiga pelajar dan Ibu Rumah Tangga sebesar 7.7%, keempat Karyawan Swasta, Guru, PNS dan Pensiunan sebesar 3.8% dan untuk urutan yang paling kecil pada Security, Petani dan Karyawan BUMN sebesar 1.9%. Pekerja mahasiswa lebih banyak Karena dari tingkat kesibukan dan gaya hidup yang kurang memperhatikan kesehatan serta stress yang mudah terjadi akibat dari faktor lingkungan (Muttaqin et al,2011).

3. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Kairos Kota Kupang

a. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Dimensi kehandalan ini dimana berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat waktu, akurat sesuai dengan yang ditawarkan (Munjaya, 2011).

Tabel 3. Distribusi Jawaban Responen pada Dimensi Kehandalan

No	Pertanyaan	%	Kategori
1	Petugas apotek memberikan informasi terkait nama, kandungan, jumlah dan dosis obat	91.15	Sangat puas
2	Petugas apotek menjelaskan tentang cara penggunaan obat	90.00	Sangat puas
3	Petugas apotek menjelaskan tentang aturan pemakaian obat	89.62	Sangat puas
4	Petugas apotek menjelaskan tentang efek samping dari obat	73.85	Puas
5	Petugas apotek memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat seperti merokok, tidak berkendara dll	78.85	Puas
Rata-rata		84.69	Sangat puas

Pada tabel 3 ditinjau dari beberapa pertanyaan dimensi kehandalan. Kepuasan pasien terhadap pelayanan resep tertinggi pada pertanyaan satu petugas apotek memberikan informasi terkait nama, kandungan, jumlah dan dosis obat dengan nilai persentase sebesar 91.15%. Disusul dengan pertanyaan dua petugas apotek menjelaskan tentang cara penggunaan obat sebesar 90%, dan pertanyaan tiga petugas apotek menjelaskan tentang aturan pemakaian obat sebesar 89.62 % yang dimana ketiga pertanyaan tersebut pasien merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan yang dilihat dari rentang nilai (81%-100%). Sedangkan pelayanan resep terhadap kepuasan pasien yang paling kurang dilakukan pada pertanyaan empat petugas apotek menjelaskan tentang efek samping dari obat dengan nilai persentase sebesar 73.85%, diikuti dengan pertanyaan lima petugas apotek memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan penggunaan obat seperti merokok, minuman beralkohol, tidak berkendara saat meminum obat dan lain sebagainya sebesar 78.85% yang dimana kedua hasil pertanyaan tersebut termasuk dalam kategori puas dengan rentang nilai (61%-80%). Hal ini disebabkan karena banyaknya pasien yang mengantri membeli obat sehingga

petugas lupa untuk menyampaikan informasi penggunaan obat secara lengkap. dan juga bisa disebabkan karena petugas farmasi menganggap bahwa pasien pasti bisa membaca tentang efek samping yang ada dituliskan kemasan obat yang dibelinya sehingga petugas apotek tidak memberikan informasi tentang efek samping obat. Untuk itu petugas apotek Kairos farma diterapkan lagi keterampilannya sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian di apotek dalam memberikan pelayanan terkhusus pada pemberian informasi efek samping dari obat serta aktivitas apa saja yang harus dihindari saat mengkonsumsi obat karena efek samping sendiri penting dilakukan demi keselamatan dan keamanan pasien atau tidak bisa dapat dikesampingkan yang dimana dapat menimbulkan berbagai dampak dalam penggunaan obat seperti dalam hal ekonomik yaitu dapat meningkatnya biaya pengobatan. Untuk secara keseluruhan pada dimensi kehandalan terhadap pelayanan resep yang diberikan oleh petugas Apotek Kairos Farma Kota Kupang pasien sudah merasakan sangat baik dan memuaskan dalam pelayanannya. Menurut penelitian (Kefarmasian et al., 2020) dalam dimensi kehandalan informasi tentang penggunaan obat, pemakaian maupun penyimpanan merupakan suatu hal yang sangat penting dan sangat mempengaruhi keberhasilan dalam suatu pengobatan. Karena bila pemakaian tidak sesuai maka dapat menyebabkan terapi pengobatan tidak secara optimal.

- b. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)
Dimensi ketanggapan ini berkaitan dengan kemampuan petugas kesehatan untuk membantu pasien dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari pelanggan atau pasien (Munjaya, 2011).

Tabel 4. Distribusi Jawaban Respoden Pada Dimensi Ketanggapan

No	Pertanyaan	%	Kategori
1	Petugas apotek memberi tanggapan yang baik dan cepat saat melayani pasien	93.46	Sangat puas
2	Pasien mendapat informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebusnya	91.92	Sangat puas
3	Petugas apotek selalu siap melayani pasien	94.62	Sangat puas
4	Petugas memberikan informasi obat tanpa pasien harus meminta	90.38	Sangat puas
5	Petugas apotek terampil dalam memberikan pelayanan	90.77	Sangat puas
Rata-rata		92.23	Sangat puas

Berdasarkan tabel 4. ditinjau dari dimensi ketanggapan, kepuasan pasien terhadap pelayanan resep tertinggi pada pertanyaan tiga petugas apotek selalu siap melayani pasien dengan nilai persentase sebesar 94.62% diikuti pertanyaan satu petugas apotek memberi tanggapan yang baik dan cepat saat melayani pasien dengan nilai persentase sebesar 93.46%, pertanyaan dua pasien mendapat informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebusnya sebesar 91.92%, pertanyaan lima petugas apotek terampil dalam memberikan pelayanan petugas apotek terampil dalam memberikan pelayanan sebesar 90.77% dan kepuasan pasien yang kurang atau paling kecil terdapat pada pertanyaan keempat petugas memberikan informasi obat tanpa pasien harus meminta sebesar 90.38%. Secara keseluruhan semua pertanyaan termasuk dalam kategori sangat puas yang berada pada rentang nilai (81%-100%). Yang berarti pelayanan resep yang diberikan di Apotek Kairos Farma Kota Kupang pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) sudah baik dan memuaskan sehingga tetap dipertahankan. Menurut penelitian (Meila, 2020) pada dimensi ketanggapan pelayanan yang diberikan juga baik dan puas yang dimana pelayanan yang

cepat, tepat kepada pasien dan penyampaian informasi yang jelas.

c. Dimensi jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan ini berkaitan dengan kemampuan petugas kesehatan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah ditemukan pada pelanggan atau pasien (Munjaya, 2011).

Tabel 5. Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi Jaminan

No	Pertanyaan	%	Kategori
1	Informasi obat yang diberikan jelas serta bisa dipertanggungjawabkan	89.62	Sangat puas
2	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat	91.15	Sangat puas
3	Petugas apotek menyiapkan obat dengan benar dan teliti	92.69	Sangat puas
4	Petugas apotek jujur dan dapat dipercaya	88.85	Sangat puas
5	Tercantum tanggal kadaluarsa (<i>Expired Date</i>) pada obat	89.23	Sangat puas
Rata-rata		90.31	Sangat puas

Pada tabel 5. dimensi jaminan, kepuasan pasien terhadap pelayanan resep tertinggi yaitu pada pertanyaan tiga petugas apotek menyiapkan obat dengan benar dan teliti dengan nilai persentase sebesar 94.62%, diikuti pertanyaan dua petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat sebesar 92.69%, pertanyaan satu informasi obat yang diberikan jelas serta bisa dipertanggungjawabkan dengan nilai persentase sebesar 89.62%, pertanyaan lima tercantum tanggal kadaluarsa (*Expired Date*) pada obat sebesar 89.23% dan kepuasan pasien kurang pada pertanyaan empat, petugas apotek jujur dan dapat dipercaya sebesar 88.85%. Dilihat dari dari semua pertanyaan pasien merasa sangat puas yang berada pada rentang nilai (81%-100%) yang berarti pelayanan resep yang diberikan di Apotek Kairos Farma Kota Kupang pada

dimensi jaminan (*assurance*) sudah sangat memuaskan sehingga perlu tetap dipertahankan pelayanannya. Menurut Penelitian (Meila, 2020) pada dimensi jaminan pasien merasa puas yang dimana terjamin mutu obat yang diserahkan kepada pasien sesuai dengan yang tertulis oleh dokter dan memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada pasien pada pelayanan kefarmasian yang diberikan yaitu baik.

d. Empati (*empathy*)

Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan petugas medis menempatkan dirinya dengan pelanggan, dapat berupa kemudahandalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan pelanggannya (Munjaya, 2011).

Tabel 6. Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi Empati

No	Pertanyaan	%	Kategori
1	Petugas apotek melayani dengan ramah, senyum serta sopan dalam memberikan informasi obat	95.38	Sangat puas
2	Petugas apotek memberikan perhatian kepada pasien	91.15	Sangat puas
3	Petugas apotek tidak membiarkan pasien menunggu lama	89.62	Sangat puas
4	Petugas apotek memberikan pelayanan dengan sepenuh hati	90.00	Sangat puas
5	Komunikasi antara petugas apotek dan pasien baik	88.85	Sangat puas
6	Petugas apotek tidak membedakan pasien berdasarkan status social	89.62	Sangat puas
Rata-rata		90.77	Sangat puas

Pada tabel 6 dimensi empati kepuasan pasien terhadap pelayanan resep tertinggi pada pertanyaan satu petugas apotek melayani dengan ramah, senyum, dan sopan saat memberikan informasi obat dengan nilai persentase sebesar 95.38%, diikuti pertanyaan dua petugas memberikan perhatian kepada pasien sebesar 91.15%, pertanyaan empat petugas apotek memberikan pelayanan dengan sepenuh hati sebesar 90%, dan pertanyaan tiga dan enam

memiliki persentase sama sebesar 89.62% yaitu pertanyaan tiga petugas apotek tidak membiarkan pasien menunggu lama, pertanyaan enam petugas apotek tidak membedakan pasien berdasarkan status social. Sedangkan untuk pertanyaan dengan nilai kepuasan kurang yaitu pada pertanyaan kelima, komunikasi antara petugas apotek dan pasien baik dengan persentase sebesar 88.85%. Hal tersebut dikarenakan kurang erat hubungan antara pasien dan petugas sehingga dalam pelayanan komunikasi dengan pasien masih ada beberapa yang belum begitu baik sehingga mendapatkan persentase yang kurang maka dari itu ditingkatkan lagi komunikasi yang baik dengan pasien. Namun secara kesuruhan pertanyaan termasuk dalam kategori sangat puas yang berada pada rentang nilai (81%-100%) yang berarti pelayanan resep kepada pasien yang diberikan oleh petugas Apotek Kairos Farma Kota Kupang pada dimensi empati (*empathy*) sudah sangat memuaskan dan tetap dipertahankan pelayanannya. Menurut penelitian (Meila, 2020) pada dimensi empati pasien merasa puas yang dimana pelayanan dengan memberikan perhatian khusus terhadap pasien, mulai dari keluhan hingga pelayanan kepada semua pasien tanpa harus memandang status social dengan tulus yang dimana pelayanan yang diberikan baik.

e. Dimensi Bukti Langung (*tangible*)

Dimensi ini berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap dipakai serta penampilan staf yang menyenangkan (Munjaya, 2011).

Tabel 7. Distribusi Jawaban Respoden Pada Bukti Langsung

No	Pertanyaan	%	Kategori
1	Petugas apotek memakai pakaian yang rapi, bersih dan mengenakan tanda pengenal	94.62	Sangat puas
2	Terdapat atau tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur atau poster	81.54	Sangat puas
3	Apotek terlihat bersih dan rapi	91.92	Sangat puas
4	Tempat duduk di apotek mencukupi	77.69	Puas
5	Ruang tunggu pengambilan obat bersih dan rapi	86.92	Sangat puas
6	Obat yang disediakan di apotek cukup lengkap	86.54	Sangat puas
	Rata-rata	86.54	Sangat puas

Pada tabel 7 dimensi bukti langsung, kepuasan pasien tertinggi pada pertanyaan satu dimana petugas memakai pakaian bersih dan rapih dilengkapi dengan tanda pengenal dengan nilai persentase sebesar 94.62% diikuti pertanyaan tiga apotek terlihat bersih dan rapih sebesar 91.92%, selanjutnya pertanyaan lima, ruang tunggu pengambilan obat bersih dan rapih sebesar 86.92%, pertanyaan enam, obat yang disediakan di apotek cukup lengkap sebesar 86.54%, pertanyaan dua, tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur atau poster sebesar 81.54% dimana semua termasuk dalam kategori sangat puas yang berada pada rentang nilai (81%-100%) sedangkan kepuasan pasien dengan nilai kurang atau terkecil terdapat pada pertanyaan empat tempat duduk di apotek mencukupi dengan nilai persentase sebesar 77.69% dimana termasuk dalam kategori puas yang berada pada rentang nilai (61%-80%), sehingga perlu dilakukan penambahan tempat duduk di Apotek Kairos Farma Kota Kupang agar pasien juga merasa nyaman bila menunggu lama saat menebus resep obat. Untuk secara keseluruhan berarti sebagian besar responden sangat puas dan puas dengan pelayanan resep yang diberikan di Apotek Kairos Farma Kota Kupang pada dimensi bukti langsung (*tangible*). Menurut penelitian (Meila, 2020)

pada bukti langsung pasien merasa puas untuk sarana dan prasarana bukti fisik berupa kebersihan, kenyamanan, tempat duduk serta kerapihan dan penampilan dari petugas farmasi serta penataan obat diapotek yaitu sudah baik.

Tabel 8. Total kepuasan pasien di Apotek Kairos Kota Kupang

No	Dimensi	%	Kategori kepuasan
1	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	84.69%	sangat puas
2	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	92.23%	sangat puas
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	90.31%	sangat puas
4	Empati (<i>Empathy</i>)	90.77%	sangat puas
5	Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	86.54%	sangat puas
Rata-rata dimensi		88.91%	sangat puas

Berdasarkan nilai rata-rata kepuasan dari kelima dimensi yaitu dengan nilai tertinggi pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 92.23%, diikuti empati (*empathy*) sebesar 90.77%, jaminan (*assurance*) sebesar 90,31%, dan bukti langsung (*tangible*) sebesar 86.54% dan nilai terendah pada dimensi kehandalan (*reliability*) dengan nilai persentase sebesar 84.69% yang dimana semua termasuk dalam kategori sangat puas dilihat dari rentang nilai (81%-100) yang berarti pelayanan resep yang diberikan untuk semua dimensi sudah sangat puas. Sedangkan untuk rata-rata total keseluruhan dimensi didapat nilai persentase sebesar 88.91% termasuk dalam kategori sangat puas. Dengan demikian dimensi pelayanan yang kurang memberikan kepuasan bagi pasien yaitu dimensi kehandalan dilihat dari nilai persentase paling sedikit hal ini disebabkan karena beberapa informasi yang tidak disampaikan kepada pasien seperti seperti efek samping dari obat dan aktivitas apa saja yang perlu dihindari saat mengkonsumsi obat dimungkinkan karena banyaknya pasien yang mengantri membeli obat

sehingga petugas apotek kewalahan sehingga ada beberapa informasi yang tidak bisa disampaikan. Tetapi secara keseluruhan pelayanan di Apotek Kairos Sudah Sangat baik dan tetap dipertahankan. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan dari kelima dimensi ini maka kepuasan pasien juga akan semakin baik. Menurut penelitian (Amalia *et al.*, 2017) daya tanggap yang cepat dan baik akan memberikan jaminan yang aman kepada pasien, lalu akan membentuk bukti fisik yang sesuai dengan situasi tersebut dimana empati akan memberikan keinginan yang diharapkan oleh pasien sesuai dengan target yang diinginkan, sehingga kehandalan akan tercipta dan dapat memuaskan pasien yang dimana akan terpenuhi harapan dan kenyataannya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan analisis penelitian yang dilakukan di Apotek Kairos Farma Kota Kupang disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep dari kelima dimensi yaitu dimensi kehandalan (*reliability*) dengan persentase sebesar 84.69%, dimensi ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 92.23%, dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 90.31%, dimensi empati (*empathy*) sebesar 90.77%, dan dimensi bukti langsung (*tangible*) sebesar 86.54% dimana semua dimensi masuk dalam kategori sangat puas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria yang telah senantiasa hadir dan memberkati disetiap langkah hidupku dan memberikan kesempatan untuk selalu menikmati nafas kehidupan ini. Kedua orang tua tercinta Ayah Dominikus Sanga Lamén, Ibu Maria Sawan Kaha. Seluruh petugas Akademik Universitas Ngudi Waluyo, Ketua Program Studi Ngudi Waluyo Ibu apt. Richa

Yuswantina, S. Farm.,M.Si. Pembimbing saya Ibu apt. Niken Dyahariesti, S.Farm.,M.Si. Penguji 1 Ibu apt. Anita Kumalahati, S.Farm.,M.Si. Penguji 2 Ibu apt. Richa Yuswantina, S.Farm.,M.Si. Serta para Petugas Apotek Kairos Kota Kupang dan Apotek OC Farma yang senantiasa membantu dalam pelaksanaan penelitian ini daan Sahabat-sahabat terkasih Kapten Telma, Paul Alna, Lia Emily, Lorna Nora, Kk Lukas, Kk Rahma, Fahrnun, Lulu, Taufiq, Sendi, Elis, Regin dan Adel yang selalu mendukung dan memberikan motivasi serta doa dan cinta.

DAFTAR PUSTAKA

Amalia, A., Tua, H., & Zaili, R. F. S. (2017). Daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, kehandalan, dan kepuasan pasien. *Administrasi Negara*, 14.

Atta NS., *et al.*,9 (2016). Kekuatan Pembuktian Rekam Medis Konvensional Dan Elektronik., Magister Hukum Kesehatan., Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Departemen Kesehatan RI (2009). *Klasifikasi Umur Menurut Kategori*. Jakarta: Ditjen Yankes.

Irene, (2015). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sragen. Surakarta

Juwita, D. A., Arifin, H., & Perdana, J. (2019). Kajian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian dengan marketing pada sektor lain , sektor membawa dampak yang begitu besar pada kefarmasian merupakan suatu hal yang. *Jurnal Farmasi Higea*, 11(1), 32–40.

Kefarmasian, P., Apotek, D. I., & Farma, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Asuransi PLN Admedika Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek

Kimia Farma 202 Kejayaan. 7.

Meila, O. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Klinik SATKES PUSDOKKES MABES POLRI. *Journal of Herbal, Clinical and Pharmaceutical Science (HERCLIPS)*, 1(02), 29. <https://doi.org/10.30587/herclips.v1i02.1520>

Muninjaya, A.A.G.(2011). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta:EGC Muttaqqin, A & Sari, K., 2011, Gangguan Gastrointestinal Aplikasi Asuhan Keperawatan Medikal Bedah, Penerbit Salemba Medika, Jakarta

Muttaqqin, A & Sari, K., (2011), Gangguan Gastrointestinal Aplikasi Asuhan Keperawatan Medikal Bedah, Penerbit Salemba Medika, Jakarta

Nursalam. (2016). Manajemen Keperawatan. Jakarta:Salemba Medika

Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 73 Tahun 2016. Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia

Puspasari, H., Harida, S., dan Fitriyani, D. (2018). Tingkat Pengetahuan Tentang“DAGUSIBU” Obat Antibiotik Pada Masyarakat Desa Sungai Awan Kiri Kecamatan Muara Pawan Kabupaten Ketapang Tahun 2017. *Medical Sains*, 3(1): pp. 11-18.

Puspasari, H., Harida, S., dan Fitriyani, D. (2018). Tingkat Pengetahuan Tentang“DAGUSIBU” Obat Antibiotik Pada Masyarakat Desa Sungai Awan Kiri Kecamatan Muara Pawan Kabupaten Ketapang Tahun 2017. *Medical Sains*, 3(1): pp. 11-18.

Riwidikdo, H. (2012). Statistik Kesehatan. Yogyakarta. Mitra Cendikia Press. hal. 104.

Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk*

Penelitian. Alfabeta, Bandung.
Sustrisna, Putri dan Cahyadi (2016). Tingkat
Kepuasan Konsumen Terhadap
Pelayanan Resep Di Apotek Kimia
Farma 286 Padang Asri