



Research Articles

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA SAO-SAO
UNIT BISNIS KOTA KENDARI**

*(Level of Patient Satisfaction With Pharmacy Services at Kimia Farma Sao-sao
Pharmacy Kendari City Business Unit)*

Gita Desiana¹, Muhammad Ramadhan Salam^{2*}, Nurfitriyana Rahmat²

¹⁾ *SI Pharmacy Student, STIKes Pelita Ibu, Southeast Sulawesi Province, Indonesia*

²⁾ *Lecturer of STIKes Pelita Ibu, Southeast Sulawesi Province, Indonesia.*

corresponding author, email: muhammadramadhan@gmail.com

Submitted: Februari 2022 Accepted: Maret 2023 Published: Maret 2023

ABSTRAK

Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang banyak dikunjungi oleh masyarakat. Dikarenakan apotek menjadi tempat rujukan pertama oleh masyarakat untuk berobat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Profil responden penelitian yang menjadi konsumen serta Tingkat Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Apotek Kimia Farma Sao-Sao Unit Bisnis Kota Kendari. Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini diambil menggunakan rumus slovin yang berjumlah 100 orang. Variabel bebas pada penelitian ini yaitu pelayanan kefarmasian. Serta variable terikat pada penelitian ini kepuasan pasien. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisa deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Sao-sao Unit Bisnis Kota Kendari dengan menggunakan 4 indikator pelayanan kefarmasian untuk mengevaluasi kepuasan pasien meliputi penampilan apotek didapatkan hasil 87.45% (sangat puas), pelayanan informasi obat didapatkan hasil 88.16% (sangat puas), ketersediaan obat didapatkan hasil 86.3% (sangat puas), dan kecepatan pelayanan didapatkan hasil 88% (sangat puas).

Kata Kunci : Tingkat kepuasan, Konsumen, Apotek

Pharmacy is a health service facility that is visited by many people. Because the pharmacy is the first place of reference by the community for treatment. The purpose of this study was to determine the profile of research respondents who became consumers and the level of consumer satisfaction with services at the Kimia Farma Pharmacy Sao-Sao Business Unit, Kendari City. This type of research is quantitative research. The sample who became the respondent in this study was taken using the slovin formula, amounting to 100 people. The independent variable in this study is pharmaceutical services. As well as the dependent variable in this study is patient satisfaction. Data analysis in this study used descriptive analysis which aims to describe or give an overview of the object under study through sample data or population as it is. Based on research that has been conducted on the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Kimia Farma Sao-sao Pharmacy, Kendari City Business Unit, using 4 indicators of pharmaceutical services to evaluate patient satisfaction including pharmacy appearance, the results obtained were 87.45% (very satisfied), drug information services obtained results 88.16% (very satisfied), drug availability 86.3% (very satisfied), and speed of service 88% (very satisfied).

Keywords: Satisfaction level, Consumers, Pharmacy

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan masalah penting bagi umat manusia. Hal ini dikarenakan kesehatan merupakan salah satu faktor yang menunjang kualitas hidup seseorang. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Arifiati dan Wahyuni, 2019). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nr. 7/2016 menegaskan bahwa masyarakat sering menemukan berbagai pelayanan kesehatan salah satunya apotek (Handayani, 2016).

Apotek adalah layanan medis yang banyak dikunjungi. Karena apotek merupakan first care masyarakat. Menurut penelitian Sujono dan Sabit (2020), 87,2% Konsumen (pasien) yang berkunjung ke apotek memilih rumah yang paling dekat dengan mereka. Menurut penelitian (Dysyandi et al., 2019), 52% responden (pasien) datang ke apotek untuk memenuhi kebutuhan kesehatannya dengan membeli obat, baik membeli obat resep maupun mengobati sendiri.

Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan secara langsung dan bertanggung jawab yang berkaitan dengan obat yang ditujukan kepada pasien, yang tujuannya untuk mencapai hasil yang dapat dipercaya guna meningkatkan kualitas hidup pasien (Dianita et al., 2017) Selain persyaratan keterampilan profesional, pelayanan medis juga dapat dilihat sebagai faktor yang menilai kepuasan pasien. Metrik pelayanan apotek untuk menilai kepuasan pasien adalah tampilan apotek, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat dan kecepatan pelayanan di apotek. Menurut penelitian (Kawahe, 2015), terdapat hubungan antara pelayanan medis dengan kepuasan pasien. Penelitian (Putri et al., 2017) menyatakan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan medis berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien, sehingga semakin tinggi tingkat kepuasan maka semakin loyal pasien tersebut. Dalam sebuah penelitian (Nikmatuzaroh, 2018) terungkap bahwa hingga 98,15% pasien merasa puas dengan obat yang disediakan apotek di pusat kota Yogyakarta. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh (Akhmad et al., 2019) menemukan bahwa 58,08% pasien apotek di Kecamatan Sukarame merasa tidak puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada mereka.

Penelitian yang dilakukan oleh (Badriya, 2022) dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Apotek Bareng Kota Malang tergolong sangat puas terhadap pelayanan obat meliputi penampilan apotek, hasil yang diperoleh 83,15% (sangat puas), keramahan apotek. petugas menerima hasil 83,81% (sangat puas), pelayanan informasi obat hasil 79,83% (sangat puas), ketersediaan obat hasil 81,05% (sangat puas) dan kecepatan pelayanan hasil terima. 84,16% (sangat puas).

Apotek Kimia Farma Sao-Sao Kimia Farma Sao-Sao Apotek berlokasi strategis di pusat kota Kendari yaitu dipinggir jalan raya dan dekat dengan perkampungan padat penduduk, Berkat tempatnya yang padat penduduk, banyak pasien yang datang ke Kimia Farma Sao Apotek Sao-Sao Kimia Farma. Apotek Sao-Sao ada juga kantor dokter keluarga di Sao. Menurut pengamatan peneliti di Apotek Kimia Farma Sao-Sao di Kota Kendari, rata-rata jumlah kunjungan pasien yang memberikan pelayanan medis adalah 70-80 orang per hari. 16.00-22.00 WITA dan Apotek Doktor Kimia Farma Sao-Sao dipadati sekitar 50 pengunjung dengan 3 apotek.

Selanjutnya ada permasalahan terhadap Apotik Kimia Farma Sao-sao yaitu Kepuasan pasien terhadap pelayanan medis belum pernah diteliti sebelumnya.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka perlu dikaji kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian unit usaha Apotek Kimia Farma Sao-Sao di kota Kendari untuk menjadi acuan bagi tenaga kefarmasian untuk meningkatkan kinerjanya. dan meningkatkan operasinya. pelayanan bagi pasien yang menerima pelayanan medis.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian observasional deskriptif. Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dimana penelitian ini menekankan pada data-data numerikal (angka) yang diolah

dengan metode statistika (Husein, 2010). Seluruh populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen yang melakukan pembelian di Unit Usaha Sao-Sao Rumah Sakit Kimia Farma yang berjumlah 500 orang per bulan. menurut Sugiyono (2016).

Variabel bebas pada penelitian ini adalah pelayanan kefarmasian. Serta variable terikat pada penelitian ini adalah kepuasan pasien. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei kuesioner dengan metode Servqual.

Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisa deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya (Sugiyono, 2016).

Tabel 1 Kategori skala pengukuran

Nilai/Skor	Kategori kepuasan
4	Sangat Setuju (SS)
3	Setuju (S)
2	Tidak Setuju (TS)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)

(Sugiyono, 2016)

Tabel 2 Range Skala Tingkat Kepuasan Responden

Nilai Skala	Tingkat Kepuasan
0% - 25%	Sangat Tidak Puas
26% - 50%	Tidak Puas
51% - 75%	Puas
76% - 100%	Sangat Puas

(Hidayat, 2016).

Rumus :

- Skor = Jumlah Responden X Skor Likert
- Nilai Max = Skor Ideal X Jumlah Pertanyaan
- Persentase Skor = Skor Kepuasan / Nilai Max
-

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Penampilan Apotek

Apotek adalah tempat pelayanan kefarmasian tempat apoteker berhubungan dengan apoteker (Permenkes, 2014). Penampilan apotek adalah penampilan fisik apotek dalam kaitannya dengan penampilan dan interior (medical display), kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu dan ruang penunjang lainnya. Lingkungan fisik apotek harus meliputi ruangan, peralatan, dan fasilitas lain yang mendukung pengelolaan, profesionalisme, dan fungsi teknis pelayanan kefarmasian untuk menjamin terselenggaranya pelayanan kefarmasian yang fungsional dan profesional (Permenkes, 201 4). Di bawah ini adalah sebaran tanggapan responden terhadap beberapa pertanyaan terkait kepuasan pasien terkait pelayanan obat saat mengevaluasi aspek pelayanan obat apotek.

Tabel 3 Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Penampilan Apotek

No	Pertanyaan	Jawaban								Total Responden	
		STS		TS		S		SS		F	%
		f	%	F	%	F	%	f	%		
1	Letak apotek ditempat yang strategis	0	0	5	5	61	61	34	34	100	100
2	Penempatan obat yang benar di Apotek	0	0	2	2	54	54	44	44	100	100
3	Ruang tunggu Apotek yang nyaman dan bersih	0	0	0	0	32	32	68	68	100	100
4	Pelayanan penunjang Apotek meliputi lembaran dan tempat penyimpanan obat	0	0	1	1	46	46	53	53	100	100
5	Penampilan petugas Apotek yang rapi dan menarik	0	0	1	1	40	40	59	59	100	100
Jumlah jawaban		0		9 (1.8%)		233 (46.6%)		258 (51.6%)		500 (100%)	

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat diketahui bahwa pada aspek penampilan apotek rata – rata responden atau 46.6% responden menyatakan setuju dan 51.6% responden menyatakan sangat setuju. Pentingnya tata letak apotek untuk penelitian ini berasal dari kenyataan bahwa penyedia layanan kesehatan harus memiliki infrastruktur yang dapat dilihat langsung oleh pasien, termasuk bangunan fisik, peralatan, staf dan fasilitas komunikasi (Lailatul Badriya, 2021). Kepuasan pasien dipengaruhi oleh lokasi apotek yang strategis, penempatan obat yang tepat, ruang tunggu, fasilitas penunjang seperti letak brosur dan tempat sampah, serta penampilan petugas apotek yang tepat. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016, dimana apotek harus mudah dijangkau oleh masyarakat (Permenkes, 2016). Seperti yang dikutip oleh Margareth M (200), Jennie Siat (1997), loyalitas pelanggan adalah tiket menuju kesuksesan bisnis apa pun, pelanggan setia adalah pelanggan yang puas. Dan Bohte mengakui bahwa mencapai loyalitas, kepuasan dan penampilan perusahaan atau karyawan adalah persyaratan yang paling penting untuk dipenuhi.

Pertanyaan pertama, letak apotek ditempat yang strategis strategis terdapat 5% responden menjawab tidak setuju tetapi 95% menyatakan setuju dan sangat setuju. Dalam lokasi yang strategis, lokasi apotek sangat penting agar pasien dapat melihat secara langsung seberapa mudah pasien dapat berkunjung dan menentukan minat beli pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian Usfa (2017) bahwa pemilihan lokasi atau apotek yang strategis dapat mempengaruhi minat beli konsumen terhadap obat. Studi lain oleh Dianita dan Latifah (2017) menemukan bahwa 100% pasien merasa puas dengan branding dan lokasi apotek yang strategis. Kemudian pertanyaan kedua, susunan obat yang benar di apotik, 98% responden setuju dan sangat setuju dan 2% tidak setuju. Penataan obat di apotek sangat penting dilakukan agar pasien merasa nyaman saat memilih obat dan memudahkan pelayanan pengambilan obat. Kajian Lailatul Badriya (2021) menyatakan bahwa hingga 100% pasien merasa puas dengan penataan obat yang menarik dan tertata rapi di apotek bareng.

Pertanyaan ketiga ruang tunggu apotek nyaman dan bersih 100% responden setuju dan sangat setuju. Ruang tunggu apotek merupakan ruang yang juga perlu nyaman, karena berperan penting dalam pelayanan kesehatan. Menurut penelitian Nadaa (2017), rasa nyaman di ruang tunggu dapat dicapai dengan desain interior yang sesuai bagi penggunaannya. Hal ini sesuai dengan penelitian Wibowo (2018) bahwa 73,67% pasien merasa puas dengan kenyamanan ruang tunggu Apotek Ary Farma Karanganyar.

Pertanyaan keempat, sarana penunjang apotek sudah siap, termasuk tempat brosur obat dan tempat sampah, 99% responden setuju dan sangat setuju. Tersedianya informasi kesehatan bagi pasien berupa brosur, leaflet, poster atau majalah kesehatan diharapkan dapat menambah pengetahuan dan manfaat untuk meningkatkan kualitas hidup konsumen (Permenkes, 201). Hal ini menurut Akhmad et al. (2019) menemukan bahwa 86,3% responden merasa puas dengan ketersediaan fasilitas pendukung informasi obat/kesehatan di Apotek Kabupaten Sukarame.

Pertanyaan kelima, Penampilan petugas farmasi yang rapi dan menarik, 99% responden setuju dan sangat setuju. Pertanyaan ini penting karena berkaitan langsung dengan pendapat responden tentang apotek dan pelayanan secara keseluruhan. Hal ini sesuai dengan penelitian Lailatul Badriya (2021), bahkan 97% responden menilai indikator pakaian layak dan bersih apoteker sudah cukup ketika memberikan pelayanan kefarmasian.

Tabel 4 Frekuensi Jawaban Responden Pada Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Penampilan Apotek

Kategori Kepuasan	Jumlah jawaban x Nilai skala	Skor
Sangat Tidak Setuju	0 x 1	0
Tidak Setuju	9 x 2	18
Setuju	233 x 3	699
Sangat Setuju	258 x 4	1032
Jumlah		1749

Skor ideal = 100 responden x 4 = 400

Nilai maksimal = 400 x 5 = 2000

Presentase skor = $1749/2000 \times 100\% = 87.45\%$ (Sangat Puas)

Dari tabel diatas terlihat bahwa hasil yang diperoleh pada evaluasi penampilan apotek sebesar 87, 5%. Hal ini sesuai dengan skala kepuasan, yaitu. nilai skala 76%-100% yang menunjukkan bahwa dari aspek apotek ketika menilai pelayanan kefarmasian sangat puas dengan pelayanan kefarmasian. Hal ini sama dengan penelitian Lailatul Badriya (2021) yang menemukan 83,15% pasien sangat puas dengan tampilan apotek di Bareng Kota Malang. Menurut penelitian Purbohastut (2018), penampilan fisik berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Hal ini sesuai dengan penelitian Mardianingsih dan Tamri (2018) bahwa tampilan fisik (physical appearance) berhubungan dengan minat kunjungan berulang. Sehingga penilaian apotek terhadap pelayanan obat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan obat Apotek Kimia Farma Sao-sao.

Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Pelayanan Informasi Obat

Pelayanan informasi obat adalah pelayanan yang diberikan oleh apoteker yang memberikan informasi yang akurat, jelas dan terkini kepada dokter, apoteker, perawat, tenaga kesehatan lainnya dan pasien. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan informasi obat adalah kegiatan apoteker yang bertujuan untuk 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 (Lailatul Badriya, 2021). Pada evaluasi pelayanan obat Apotek Kimia Farma, sebaran responden pertanyaan tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan obat dapat diuraikan sebagai berikut.

Tabel 5 Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Pelayanan Informasi Obat

No	Pertanyaan	Jawaban								Total	
		STS		TS		S		SS		F	%
		F	%	F	%	F	%	f	%		
1	Petugas apotek memberikan konseling, edukasi kepada pasien	0	0	1	1	49	49	50	50	100	100
2	Petugas apotek memberikan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti	0	0	1	1	38	38	61	61	100	100
3	Petugas apotek tidak merahasiakan harga obat jika pasien ingin mengetahui harga obat	0	0	2	2	47	47	51	51	100	100
Jumlah responden		0		4 (1.3%)		134 (44.7%)		162 (54%)		300 (100%)	

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat diketahui bahwa pada aspek pelayanan informasi obat hampir semua responden atau 44.7% responden menyatakan setuju dan 54% responden menyatakan sangat setuju. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 yang menyebutkan bahwa peran apoteker diperlukan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku agar dapat berinteraksi langsung dengan pasien, salah satunya adalah konseling. pasien (Permenkes, 2016).

Pada pertanyaan pertama, apoteker menasihati dan mengedukasi pasien, 99% responden setuju dan sangat setuju. Pentingnya hal ini karena Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tidak mengaturnya. 1027/MENKES/IX/200 mengatakan bahwa apoteker wajib memberikan rekomendasi obat, obat-obatan dan perbekalan kesehatan lainnya untuk meningkatkan kualitas hidup pasien atau orang yang bersangkutan. untuk menghindari bahaya penyalahgunaan atau ketergantungan obat yang salah (Menkes, 2014). Apotek juga harus mengedukasi pasien yang membutuhkan pengobatan sendiri dalam kasus penyakit ringan, memilih resep atau pengobatan sendiri yang sesuai (Permenkes, 2016). Pesatnya perkembangan pelayanan kedokteran dan tuntutan masyarakat yang terus berkembang menuntut penyelenggara pelayanan kefarmasian mampu merespon perubahan dan pertumbuhan keinginan dan selera masyarakat.

Pertanyaan kedua,dan ketiga terdapat 98% responden setuju dan sangat setuju. Pentingnya mengajukan pertanyaan ini berasal dari fakta bahwa penulis layanan informasi obat dapat dinilai oleh pihak berwenang yang memberikan informasi obat dalam bahasa yang mudah dipahami. Menurut Heln (2015), 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. Menurut penelitian Lailatul Badriya (2021), 99% responden merasa puas dengan penyajian informasi tentang narkoba dengan bahasa yang mudah dipahami.

Tabel 6 Frekuensi Jawaban Responden Pada Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Pelayanan Informasi Obat

Kategori Kepuasan	Jumlah jawaban x Nilai skala	Skor
Sangat Tidak Setuju	0 x 1	0
Tidak Setuju	4 x 2	8
Setuju	134 x 3	402
Sangat Setuju	162 x 4	648
Jumlah		1058

Skor ideal = 100 responden x 4 = 400

Nilai maximal = 400 x 3 = 1200

Presentase skor = $1058/1200 \times 100\% = 88.16\%$ (Sangat Puas)

Pada tabel 4.10 diatas menunjukkan bahwa hasil yang diperoleh pada evaluasi pelayanan informasi obat sebesar 88,16%. Hal ini sesuai dengan skala skala kepuasan yaitu. skala 76%-100% yang menunjukkan bahwa terdapat tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan medik saat mengevaluasi pelayanan jasa informasi medik. Menurut penelitian Lailatul Badriya (2021), 83,81% pasien merasa sangat puas dengan pelayanan informasi obat Apotek Bareng. Sari dan Mardhiyah (2019) juga menemukan bahwa 91,3% pasien sangat puas dengan pelayanan informasi obat yang diberikan apoteker di Apotek Buring Farma Malang. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Supartiningsih (2017), pelayanan obat pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Bahwa evaluasi pelayanan obat, pelayanan obat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan obat apotek Kimia Farma Unit Bisnis Sao-sao.

Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Ketersediaan Obat

Ketersediaan obat merupakan salah satu pelayanan obat yang dilakukan di apotek dengan menentukan jenis dan jumlah obat. Ketersediaan obat dari apotek merupakan faktor penting persaingan dengan apotek lokal. Ketersediaan obat di apotek meliputi perbedaan jenis barang yang dijual, ukuran kemasan dan rasa produk yang dibeli (Yuliana, 2009). Mengenai sebaran responden responden pertanyaan kepuasan pasien terhadap pelayanan obat pada evaluasi pelayanan obat, ketersediaan obat di apotek Kimia Farma dapat diuraikan seperti dibawah ini.

Tabel 7 Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Ketersediaan Obat

No	Pertanyaan	Jawaban								Total	
		STS		TS		S		SS		F	%
		F	%	F	%	F	%	f	%		
1	Semua jenis obat tersedia lengkap di apotek	0	0	7	7	60	60	33	33	100	100
2	Semua obat dari berbagai ukuran,bentuk dan rasa tersedia lengkap di apotek	0	0	5	5	49	49	46	46	100	100
3	Semua obat di apotek di simpan secara higienis di tempat penyimpanan	0	0	7	7	37	37	56	56	100	100
4	Kondisi atau kualitas obat yang dibeli di apotek teramin (tidak kadaluwarsa dan	0	0	0	0	41	41	59	59	100	100

	kemasan tidak rusak)										
5	Petugas apotek memberikan solusinya bila obat yang diminta pasien kosong atau tidak ada (diganti obat lain yang isi kandungannya sama)	0	0	4	4	41	41	55	55	100	100
Jumlah responden		0		23 (4.6%)		228 (45.6%)		249 (49.8%)		500 (100%)	

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa pada aspek ketersediaan obat rata-rata responden atau 45.6% responden menyatakan setuju dan 49.8% responden menyatakan sangat setuju. Ketersediaan obat sangat penting untuk diteliti karena merupakan salah satu pelayanan kefarmasian yang menentukan jenis, jumlah, kualitas produk obat dan memberikan solusi ketika obat yang diinginkan pasien habis di apotek. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 73 Tahun 2016, dimana pelayanan kefarmasian di apotek harus menjamin tersedianya obat, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang aman, bermutu, bermanfaat dan harga terjangkau (Permenkes, 2016). Akses penuh ke obat-obatan memudahkan orang untuk menemukan apa yang mereka butuhkan.

Pada pertanyaan pertama, semua obat tersedia lengkap di apotik, 97% setuju dan sangat setuju dan 7% tidak setuju. Pertanyaan kedua, semua obat dengan berbagai ukuran, bentuk dan rasa tersedia lengkap di apotik, 95% responden setuju dan sangat setuju. Kedua pertanyaan ini penting untuk ditanyakan karena menurut penelitian Firdaus dan Muhlisin (2010), hingga 70% masyarakat menganggap akses penuh terhadap obat sangat penting. Ketersediaan obat, yang merupakan bagian dari pelayanan obat yang dilakukan di apotek untuk menentukan jenis dan jumlah obat. Ketersediaan obat yang lengkap juga merupakan strategi apotek dalam persaingan apotek lain (Maharani et al, 2016). Hal ini sejalan dengan penelitian Arimbawa (2014) bahwa 63,6% pasien merasa puas dengan pelayanan apotek di kota Denpasar dikarenakan kelengkapan obat.

Pertanyaan ketiga, semua obat di apotik disimpan secara higienis di gudang, 93% responden setuju dan sangat setuju dengan hal tersebut. Obat, alat kesehatan dan bahan habis pakai medis harus disimpan di dalam ruangan untuk menjaga kestabilan kandungan zat aktif obat sampai digunakan oleh pasien. Hal ini sejalan dengan Permenkes RI Nomor 73 Tahun 2016 yang menyatakan bahwa semua obat/bahan obat harus disimpan dalam kondisi yang sesuai untuk menjamin keamanan dan kestabilannya (Permenkes, 2016).

Pada pertanyaan keempat kondisi atau mutu obat yang dibeli di apotek terjamin (belum kadaluarsa dan kemasan tidak rusak) 100% responden setuju dan sangat setuju. Obat yang bermutu dan bermutu tinggi yang diterima pasien dapat meyakinkan pasien akan manfaat obat tersebut, karena apotek berusaha untuk mendapatkan obat yang terbaik bagi pasien. Menurut Kemenkes (2019), keaslian, legalitas dan kualitas setiap obat yang dibeli, alat kesehatan dan aksesoris kesehatan terjamin. Dengan demikian, menurut penelitian Novaryatiin dkk (2018), 72,2% responden merasa puas dengan kualitas obat yang dibeli.

Pertanyaan kelima, apoteker menawarkan solusi ketika obat yang diinginkan pasien kosong atau tidak tersedia, 96% responden setuju dan sangat setuju. Pasien dapat dipengaruhi oleh kekurangan obat atau permintaan obat yang tidak terpenuhi karena kekurangan obat. Hal ini dapat menyebabkan hilangnya pelanggan/pasien. Oleh karena itu, jika obat tersebut kosong, apotek dapat menawarkan solusi dan menggantinya dengan obat yang kandungannya sama. Hal ini sesuai dengan penelitian Dianita dan Latifah (2017) yang menemukan bahwa 90% responden merasa puas dengan staf apotek di Kabupaten Magelang Kecamatan Mertoyudan yang memberikan solusi kekurangan obat.

Tabel 8 Frekuensi Jawaban Responden Pada Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Ketersediaan Obat

Kategori Kepuasan	Jumlah jawaban x Nilai skala	Skor
Sangat Tidak Setuju	0 x 1	0
Tidak Setuju	23 x 2	46
Setuju	228 x 3	684
Sangat Setuju	249 x 4	996
Jumlah		1726

Skor ideal = 100 responden x 4 = 400

Nilai maximal = 400 x 5 = 2000

Presentase skor = $1726/2000 \times 100\% = 86.3\%$ (Sangat Puas)

Ketersediaan obat menghasilkan 86,3%. Hal ini sesuai dengan skala skala kepuasan yaitu skala 76%-100% yang menunjukkan bahwa pada penilaian ketersediaan pelayanan kesehatan masyarakat sangat puas dengan pelayanan kesehatan. Menurut penelitian Lailatul Badriya (2021), 81,05% pasien merasa puas dengan ketersediaan obat di apotek dan di Kota Malang. Sinala et al. (2018) juga menyatakan bahwa 69,2% pasien merasa puas dengan ketersediaan obat di apotek Puskesmas Baraka. Hingga 70% masyarakat menganggap penting akses penuh terhadap obat-obatan (Firdaus dan Muhlisin, 2010). Dan penelitian Oetomo (2012) bahwa variasi produk mempengaruhi minat beli konsumen. Dengan ketersediaan obat yang lengkap, pasien lebih mudah mendapatkan obat tanpa harus mencari apotek lain. Ketersediaan obat yang lengkap juga merupakan strategi apotek dalam persaingan apotek lain (Maharani et al, 2016). Untuk penilaian ketersediaan pelayanan pengobatan obat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan pengobatan farmasi Apotek Kimia Farma Unit Bisnis Sao-sao.

Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Kecepatan Pelayanan

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 maka pasien mendapat rasa percaya diri bahwa dia akan datang kembali untuk membeli obat disana (Trimurthy, 2009). Sehubungan dengan sebaran jawaban responden terhadap pertanyaan tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan medik saat mengevaluasi pelayanan medik, kecepatan pelayanan Apotek Kimia Farma Sao-sao unit bisnis kota kendari dapat diuraikan seperti berikut ini:

Tabel 9 Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Kecepatan Pelayanan

No	Pertanyaan	Jawaban								Total	
		STS		TS		S		SS		f	%
		F	%	F	%	F	%	f	%		
1	Petugas apotek cepat dan tanggap saat melayani permintaan pasien	0	0	0	0	62	62	38	38	100	100
2	Petugas apotek cepat dan benar salam melayani obat tanpa racikan dan obat racikan	0	0	0	0	39	39	61	61	100	100
3	Petugas apotek cepat melakukan proses transaksi pembelian dan pembayaran	0	0	1	1	41	41	58	58	100	100
Jumlah responden		0		1 (0.3%)		142 (47.3%)		157 (52.4%)		300 (100%)	

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa pada aspek kecepatan pelayanan hampir

semua responden atau 47.3% responden menyatakan setuju dan 52.4% responden menyatakan sangat setuju. Mayang (2017) mencatat bahwa jika petugas memperhatikan keluhan pasien, konsumen merasa puas dengan perhatian yang diterimanya. Sebaliknya jika konsumen merasa keluhannya tidak didengarkan dan ditanggapi maka pasien akan merasa frustrasi yang akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Pada pertanyaan pertama apotek cepat dan tanggap dalam melayani keinginan pasien, 100% responden setuju dan sangat setuju. Jika petugas cepat tanggap terhadap obat apa yang ingin dibeli atau dibutuhkan pasien maka pasien akan puas dengan pelayanan yang diberikan (Sari dan Suprianto, 2017). Yuliani et al (2020) mencatat dalam penelitiannya bahwa 8 % responden sangat puas dengan respon apoteker terhadap masalah atau keluhan pasien.

Hal lain adalah staf apotek cepat dan akurat dalam melayani obat-obatan yang tidak diproduksi dan ditemukan. Responden 100% setuju dan sangat setuju. Pelayanan obat non sediaan dan obat campuran 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. Hal ini sejalan dengan penelitian Saputri et al. (2018) bahwa 78,7 % responden merasa puas dengan apotek yang melayani pasien secara cepat dan efisien. Dan menurut penelitian Dianita dan Latifah (2017), 85% responden puas dengan obat yang tidak diproduksi dan 80% responden puas dengan obat temuan.

Pertanyaan ketiga, pegawai apotek memproses transaksi pembelian dan pembayaran dengan cepat, 99% responden setuju dan sangat setuju. Pertanyaan ini penting karena perawatan pasien dapat dengan cepat meningkatkan kualitas hidup pasien, artinya pasien dapat langsung pulang dan minum obat. Kajian Akhmad et al. (2019) menemukan bahwa 6,7% responden merasa puas dengan petugas apotek dalam menghitung harga obat dan menyelesaikan transaksi pembayaran dengan cepat. Dan menurut penelitian Dianita dan Latifah (2017), 83% responden merasa puas ketika proses transaksi pembelian berjalan cepat.

Tabel 10 Frekuensi Jawaban Responden Pada Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Kecepatan Pelayanan

Kategori Kepuasan	Jumlah jawaban x Nilai skala	Skor
Sangat Tidak Setuju	0 x 1	0
Tidak Setuju	1 x 2	2
Setuju	142 x 3	426
Sangat Setuju	157 x 4	628
Jumlah		1056

Skor ideal = 100 responden x 4 = 400

Nilai maksimal = 400 x 3 = 1200

Presentase skor = $1056/1200 \times 100 \% = 88\%$ (Sangat Puas)

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa pada evaluasi kecepatan layanan mencapai hingga 88%. Hal ini sesuai dengan skala skala kepuasan yaitu. skala 76%-100% yang menunjukkan bahwa pada penilaian kecepatan pelayanan medis masyarakat sangat puas dengan pelayanan medis tersebut. Kajian Lailatul Badriya (2021) menunjukkan bahwa 8,16% pasien merasa puas dengan respon cepat petugas apotek saat melayani pasien di apotek yang ada di Kota Malang. Wibowo (2018) juga menemukan bahwa 72,59% pasien merasa puas dengan operasional dan respon apoteker yang melayani pasien di Apotek Ary Farma Karanganyar. Studi Jayant (2015) menemukan bahwa kecepatan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Seperti pada penelitian Yuniarta et al. (2019), kecepatan pelayanan dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Untuk evaluasi ketersediaan pelayanan pengobatan obat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan pengobatan di apotek Kimia Farma Sao-Sao.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa :

1. Pada kategori jenis kelamin responden yang berjenis kelamin perempuan 53 responden (53%) laki-laki yaitu 47 responden (47%). Pada kelompok usia 18-30 tahun 45 responden (45%) 31-40 tahun 55 responden (55%). Pada tingkat pendidikan Sarjana/Diploma 53 responden (53%) responden paling sedikit yaitu SMP/MTS 4 responden (4%). Pada kategori jenis pekerjaan swasta/wiraswasta 48 responden (48%) paling sedikit yaitu Tenaga kesehatan 7 responden (7%). Pada kategori penghasilan sebagian besar responden memiliki penghasilan >2 juta 59 responden (59%) sedangkan penghasilan per bulan dengan responden paling sedikit yaitu 1-2 juta 12 responden (12%). Serta kategori riwayat beli obat 37 responden (37%) sudah 2-5 kali membeli obat di kima farma sao-sao, 36 responden (36%) responden baru pertama kali membeli obat dikima farma sao-sao dan 27 responden (27%) lainnya sudah lebih dari 5 kali membeli obat dikimia farma sao-sao.
2. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Sao-sao Unit Bisnis Kota Kendari dengan menggunakan 4 indikator pelayanan kefarmasian untuk mengevaluasi kepuasan pasien meliputi penampilan apotek didapatkan hasil 87.45% (sangat puas), pelayanan informasi obat didapatkan hasil 88.16% (sangat puas), ketersediaan obat didapatkan hasil 86.3% (sangat puas), dan kecepatan pelayanan didapatkan hasil 88% (sangat puas). Sehingga secara keseluruhan kepuasan pasien di Apotek Kimia Farma Sao-sao Unit Bisnis Kota Kendari tergolong sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian.

UCAPAN TERIMA KASIH

Atas terselesaikannya penulisan artikel, penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak – banyaknya kepada Tuhan Yang Maha Esa. Kedua orangtua penulis yang tidak ada hentinya mendukung dan mendoakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. (2013). Manajemen pemasaran strategis. *Edisi Kedelapan. Salemba Empat. Jakarta.*
- Akhmad, A. D., Dirga, D., Adliani, N., & Sukrasno, S. (2019). Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame. *Jurnal Farmasi Malahayati*, 2(1).
- Arifiati, R. F., & Wahyuni, E. S. (2019). Peningkatan Sense of Humor untuk Menurunkan Kecemasan pada Lansia. *Indonesian Journal of Islamic Psychology*, 1(2).
- Badriya, L. (2021). *Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek bareng Kota Malang*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Dianita, P. S., Kusuma, T. M., & Septianingrum, N. M. A. N. (2017). Evaluasi penerapan standar pelayanan kefarmasian di puskesmas kabupaten Magelang berdasarkan Permenkes RI no. 74 tahun 2016. *URECOL*, 125–134.
- Dysyandi, W., Sumaryono, W., Widyastuti, S., & Lesmana, H. (2019). Bauran Pemasaran Tentang Konsep Apotek Modern Serta Strategi Pemasarannya. *JRB-Jurnal Riset Bisnis*, 3(1), 1–8.
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42–48.

- Harijanto, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Paru Dungus Madiun. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 6(1), 117–127.
- Hertanto, E. (2017). Perbedaan skala likert lima skala dengan modifikasi skala likert empat skala. *Metodologi Penelitian*, 2, 2–3.
- Husein, U. (2010). Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, Edisi kedua, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. *Gramedia Pustaka Utama, Jakarta*.
- Jayanti, A. N., & Djumiarti, T. (2017). Analisis Kepuasan Masyarakat Peserta Program Sarase Warga Sukowati (Saraswati) terhadap Pelayanan di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen (Studi Pelayanan Pasien Rawat Inap). *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(3), 293–304.
- Kawahe, M. (2015). Hubungan antara mutu pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas teling atas kota manado. *PHARMACON*, 4(4).
- Nikmatuzaroh, R. E. (2018). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Wilayah Kota Yogyakarta Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *FKIK UMY*.
- Notoatmodjo. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Purnamasari, V. D. (2017). Pengetahuan dan persepsi peserta prolanis dalam menjalani pengobatan di puskesmas. *Preventia: The Indonesian Journal of Public Health*, 2(1), 18–24.
- Putri, F., & Ikawangi, L. O. N. (2017). Analisis kepuasan pasien BPJS rawat jalan dengan metode Servqual, CSI, dan IPA di klinik dr. M. Suherman. *Jurnal Kesehatan*, 5(2), 106–115.
- Rahayu, R. M., & Siswani, S. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Medichal Check Up Di Klinik Medika Plaza Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan Tahun 2019. *Jurnal Untuk Masyarakat Sehat (JUKMAS)*, 4(1), 47–57.
- Rahma, R. Y. (2019). *Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat tanpa resep oleh tenaga teknis kefarmasian di Apotek K-24 Caruban*. Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
- Ridha, N. (2017). Proses penelitian, masalah, variabel dan paradigma penelitian. *Hikmah*, 14(1), 62–70.
- Septyanida, D. K. (2021). *Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dengan Pendekatan PDCA (Plan, Do, Check, Act) di RSD Balung Jember*. Politeknik Negeri Jember.
- Setiadi, N. (2013). *Konsep Dan Praktek Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta. In *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Sujono, R., & Sabiti, F. B. (2020). Pandangan Konsumen Ibu PKK di Semarang terhadap Kehadiran Apoteker dalam Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Pharmacon: Jurnal Farmasi Indonesia*, 43–50.

- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9–15.
- Walgito, B. (2006). Kenakalan Remaja (anak). Bandung: Yayasan Penerbitan Gajah Mada F. Psikologi PT Karya Nusantara.
- Yunevy, E. F. T., & Haksama, S. (2013). Analisis kepuasan berdasarkan persepsi dan harapan pasien di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 1(1), 9–20.