

# EVALUASI KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK X WONOAYU

*by Puspita Anindita*

---

**Submission date:** 09-Apr-2022 07:02PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1806032164

**File name:** TEMPLATE\_JURNAL\_JOHC\_puspita.doc (245.5K)

**Word count:** 2742

**Character count:** 17076

## EVALUASI KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK X WONOAYU

Prita Raras Anindita<sup>1</sup>, Khurin In Wahyuni<sup>2</sup>, Dila Susana<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Farmasi, STIKES Rumah Sakit Anwar Medika, Sidoarjo, Jawa Timur

Email: aninditaubaya@gmail.com

### Abstrak

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. Pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*) merupakan bentuk pelayanan dan tanggung jawab langsung profesi apoteker dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien di apotek X Wonoayu pada pelayanan kefarmasian dengan menggunakan lima variabel pelayanan. Variable-variabel ini adalah ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan bukti langsung. Pada variable ketanggapan, kehandalan dan empati mendapatkan hasil kategori A yaitu sangat puas. Sedangkan pada variable jaminan dan bukti langsung mendapatkan kategori B yaitu puas sehingga petugas dalam melakukan pelayanan kefarmasian perlu ditingkatkan lagi sehingga mendapatkan hasil yang maksimal.

**Kata Kunci:** Kepuasan, Kuisisioner, Pelayanan Kefarmasian, Harapan, Kinerja.

### PENDAHULUAN

Pelayanan pada dasarnya dapat dikatakan sebagai suatu tindakan dan perlakuan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterimanya atau dirasakan (Stefanus, 2008).

Pelayanan farmasi merupakan salah satu pelayanan kesehatan di Indonesia yang dituntut berubah orientasi dari *drug oriented* menjadi *patient oriented*. Kegiatan pelayanan farmasi yang semula berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi harus diubah menjadi pelayanan yang komprehensif dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Kesembuhan pasien sebesar 25% diharapkan diperoleh dari kenyamanan serta baiknya pelayanan apotek, sedangkan 75% berasal dari obat yang digunakan pasien (Handayani dkk, 2009).

Standar pelayanan kefarmasian di apotek berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 35 Tahun 2014 Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian dan 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. Untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian kepada masyarakat, pemerintah telah memberlakukan suatu standar pelayanan kefarmasian di apotek dengan dikeluarkannya Kepmenkes No.1027/Menkes/SK/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Tujuan diberlakukannya standar tersebut adalah sebagai pedoman praktik apoteker dalam menjalankan profesi, untuk melindungi masyarakat dari pelayanan yang tidak profesional dan untuk melindungi profesi dalam menjalankan praktik kefarmasian (Hartini, 2008).

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. Tingkat kepuasan pasien atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan dan kualitas pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterimanya. Menurut Parasuraman *et al*, ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama ServQual. Kelima dimensi tersebut meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*confidence*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*) (Daulay, 2015).

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian noneksperimental dengan rancangan penelitian secara deskriptif dengan menggunakan analisis kuantitatif, yaitu menggunakan analisis data secara mendalam dalam bentuk angka yang bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian untuk peningkatan kualitas hidup pasien.

Jenis penelitian adalah survey dengan pendekatan *cross sectional*, dimana proses pengambilan data dilakukan dalam waktu yang sama untuk semua variabel. Variabel bebas adalah mutu pelayanan kefarmasian yang terdiri dari dimensi *tangibles* (bukti langsung), dimensi *responsiveness* (ketanggapan), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *assurance* (jaminan), dan dimensi *empathy*, sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diterima.

### Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu Penelitian dilakukan pada bulan Februari 2020, waktu tersebut digunakan untuk melihat data kepuasan pelayanan apoteker pada bulan Februari di apotek X Wonoayu. Penelitian ini dilakukan di apotek X Wonoayu,

### Populasi Penelitian dan Sampel Penelitian

Besar populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang berada pada apotek X Wonoayu. Jumlah sampel yang dijadikan responden dapat dihitung dengan Jumlah sampel yang dijadikan responden dapat dihitung dengan menggunakan rumus Slovin yaitu jumlah responden sebesar 372 responden di apotek X Wonoayu.

### Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purpose sampling*. Pengambilan sampel didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti sendiri (Notoadmojo, 2010). Pasien yang diperoleh menjadi responden adalah pasien yang memenuhi kriteria inklusi yang telah ditetapkan.

### Metode Pengumpulan Data

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan wawancara yaitu dengan mengisi kuisioner. Wawancara dilakukan dengan pengisian kuisioner yang disetujui oleh responden. Dalam kuisioner dimana pertanyaan menggunakan skala likert yaitu dilakukan menggunakan *rating scale* dengan skor 1 sampai 4, yaitu skor 4 = sangat puas, skor 3 = puas, skor 2 = kurang puas, skor 1 = sangat tidak puas.

### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk suatu kuisioner dikatakan valid (sah) jika butir pertanyaan pada suatu kuisioner mampu mengungkapkan sesuatu untuk diukur oleh kuisioner tersebut. Jika uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan (Sugiyono, 2012).

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji keandalan merupakan suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variable yang disusun dalam suatu bentuk kuisioner. (Sugiyono, 2012). Uji reliabilitas yang digunakan adalah dengan menggunakan Reliability Analysis Statistic dengan cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Jika nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) > 0,6 maka suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel (Nunally, 1997 dalam Ghozali, 2005: 140). Dalam menguji reliabilitas alat ukur peneliti menggunakan program komputer SPSS.

### Analisa Data

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif yang bertujuan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian dengan menghitung distribusi frekuensi dan proporsinya. Dan metode untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan resep menggunakan metode pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara no.25 tahun 2004.

Metode pengolahan data menggunakan metode yang telah diatur dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara no.25 tahun 2004 yaitu dengan cara nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap unsur yang dikaji yang sudah divalidasi, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

## HASIL dan PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Kelompok	Frekuensi	Presentase
1.	Jenis Kelamin	Laki – laki	126	46,0 %
		Perempuan	148	54,0 %
		<b>Jumlah</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>
2.	Umur	15-25	127	45,8 %
		26-35	46	20,1 %
		36-45	59	14,09 %
		46-55	33	15,39%
		>56	9	4,9 %
		<b>Jumlah</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>
3.	Tingkat Pendidikan	SD	33	12,0 %
		SMP	21	8,4 %
		SMA	192	68,6 %
		Perguruan Tinggi	26	10,2 %
		Tidak Sekolah	2	0,1 %
		<b>Jumlah</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>
4.	Pekerjaan	Tidak Bekerja	59	22,3%
		Petani	11	3,6%
		Pegawai Swasta	137	48,9%
		IRT	35	9,5%
		Wiraswasta	24	12,8%
		PNS	8	2,9%
		<b>Jumlah</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>

16

Dari hasil tersebut perbedaan pola perilaku sakit juga dipengaruhi oleh jenis kelamin dimana perempuan lebih sering pergi berobat dibandingkan dengan laki-laki. Perilaku Kesehatan antara laki-laki dan perempuan pada umumnya wanita lebih memperhatikan dan peduli dengan Kesehatan mereka dan lebih sering menjalani pengobatan dibandingkan dengan laki-laki.

Dari hasil data berdasarkan umur dapat diketahui bahwa kebanyakan responden yang menebus obat adalah responden dengan umur 15-25 tahun dan 36-45 tahun. Mayoritas pasien yang berasal dari kelompok umur dewasa dikarenakan pada usia tersebut pasien lebih mudah untuk mengakses pelayanan Kesehatan dibanding dengan umur kelompok lainnya.

Data mengenai tingkat Pendidikan responden yang menebus obat atau berkunjung ke apotek X Wonoayu terbanyak berada pada jenjang Pendidikan SMA (68,6%). Pendidikan yang lebih tinggi cenderung meningkatkan kesadaran akan status Kesehatan dan konsekuensinya untuk menggunakan pelayanan Kesehatan.

Dari hasil ini diketahui bahwa Berdasarkan data karakteristik Pendidikan, diketahui bahwa responden yang menebus obat atau berkunjung ke apotek X Wonoayu terbanyak berada pada jenjang Pendidikan SMA (68,6%). Pendidikan

yang lebih tinggi cenderung meningkatkan kesadaran akan status Kesehatan dan konsekuensinya untuk menggunakan pelayanan Kesehatan.

### Uji Validitas

**Tabel 2 Uji validitas kuisiner pada dimensi ketanggapan**

Item Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kecepatan pelayanan	0,630	0,361	Valid
Pengatasan keluhan pasien	0,541	0,361	Valid
Komunikasi yang baik	0,704	0,361	Valid
Informasi yang jelas	0,650	0,361	Valid

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa rhitung > rtabel dalam hal ini table dengan n=30 adalah 0,361. Dari hasil uji validitas dapat diambil kesimpulan dari 4 item pernyataan yang telah dibuat peneliti untuk angket variable ketanggapan pernyataan valid.

**Tabel 3 Uji validitas kuisiner pada dimensi kehandalan**

Item Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Informasi kegunaan obat	0,445	0,361	Valid
Informasi pemakaian dan penyimpanan obat	0,523	0,361	Valid
Informasi efek samping obat	0,479	0,361	Valid
Etiket dan label jelas	0,765	0,361	Valid

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa rhitung > rtabel dalam hal ini table dengan n=30 adalah 0,361. Dari hasil uji validitas dapat diambil kesimpulan dari 4 item pernyataan yang telah dibuat peneliti untuk angket variable kehandalan pernyataan valid.

**Tabel 4 Uji validitas kuisiner pada dimensi jaminan**

Item Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Mengkonfirmasi penjelasan	0,587	0,361	Valid
Memastikan obat	0,560	0,361	Valid
Harga terjangkau	0,736	0,361	Valid
Kualitas obat terjamin	0,484	0,361	Valid



Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dalam hal ini table dengan  $n=30$  adalah 0,361. Dari hasil uji validitas dapat diambil kesimpulan dari 4 item pernyataan yang telah dibuat peneliti untuk angket variable jaminan pernyataan valid.

**Tabel 5 Uji validitas kuisisioner pada dimensi empati**

Item Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Peduli keluhan pasien	0,362	0,361	Valid
Petugas ramah Bahasa mudah dimengerti	0,870	0,361	Valid
Petugas memberikan perhatian	0,854	0,361	Valid
	0,617	0,361	Valid

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dalam hal ini table dengan  $n=30$  adalah 0,361. Dari hasil uji validitas dapat diambil kesimpulan dari 4 item pernyataan yang telah dibuat peneliti untuk angket variable empati pernyataan valid.

**Tabel 6 Uji validitas kuisisioner pada dimensi bukti langsung**

Item Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kenyamanan ruang tunggu	0,661	0,361	Valid
Kelengkapan obat Etiket rapi dan jelas	0,521	0,361	Valid
Petugas berpaikan rapi dan bersih	0,486	0,361	Valid
	0,593	0,361	Valid

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dalam hal ini table dengan  $n=30$  adalah 0,361. Dari hasil uji validitas dapat diambil kesimpulan dari 4 item pernyataan yang telah dibuat peneliti untuk angket variable bukti langsung pernyataan valid.

11

### Uji Reliabilitas

**Tabel 6 Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	N of Item	Keterangan
Ketanggapan	0,803	5	Reliabel
Kehandalan	0,797	5	Reliabel
Jaminan	0,801	5	Reliabel
Empati	0,785	5	Reliabel
Bukti langsung	0,794	5	Reliabel

Untuk melihat apakah kuisioner tersebut reliabel atau tidak digunakan *Cronbach Alpha*. Jika  $\alpha > \text{konstanta } (0,6)$  maka instrument yang digunakan reliabel. Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan SPSS diketahui nilai koefisien alpha sebesar 0,798 dimana lebih besar dari konstanta sehingga dapat dikatakan reliabel.

### Indeks Kepuasan Masyarakat

Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 20 unsur pelayanan yang dikaji yang sudah divalidasi, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-tara tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{20} = 0,05$$

Guna memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-tara tertimbang} = \frac{\text{Total nilai per unsur}}{\text{Total unsur yang terist}} \times \text{Nilai penimbang}$$

$$\text{IKM} = \frac{18298}{274} \times 0,05 = 3,33$$

Bobot nilai rata-rata tertimbang diperoleh hasil sebesar 3,33. Hasil dari 3,33 diperoleh dari jumlah total kuisioner per unsur yaitu diperoleh sebesar 18298 dibagi dengan jumlah responden kuisioner yaitu sebesar 274 responden, kemudian hasil tersebut dikali dengan nilai penimbang yang diperoleh dari bobot nilai rata-rata tertimbang. Sehingga diperoleh hasil sebesar 3,33.

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

$$3,33 \times 25 = 83,25$$

Jadi, nilai IKM setelah dikonversi yaitu berada pada nilai interval konversi IKM dan mempunyai mutu pelayanan A serta kinerja mutu pelayanannya termasuk pada kategori sangat puas.

**Tabel 7 Indeks Kepuasan Masyarakat**

No	Pernyataan	Skor	Rata-rata	Kategori
	Ketanggapan	1 2 3 4		



1.	Kecepatan pelayanan obat.	6	14	61	192	3,61	A
2.	Petugas mengatasi keluhan pasien dengan tepat	6	12	56	200	3,64	A
3.	Terjadi komunikasi yang baik antara petugas dengan pasien.	5	8	50	211	3,70	A
4.	<sup>35</sup> Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pasien.	0	2	38	235	3,84	A
<b>Kehandalan</b>							
5.	Petugas memberikan informasi tentang kegunaan obat.	6	12	54	202	3,64	A
6.	<sup>25</sup> Petugas memberikan informasi tentang cara pemakaian dan penyimpanan obat.	7	24	52	191	3,55	A
7.	Petugas memberikan informasi tentang efek samping obat.	8	19	54	193	3,47	A
8.	Petugas menjelaskan kesesuaian etiket atau label yang tertera pada obat.	10	22	69	173	3,57	A
<b>Jaminan</b>							
9.	Petugas mengkonfirmasi kembali penjelasan yang diberikan kepada pasien.	17	17	61	179	3,46	A
10.	Petugas	28	58	60	128	3,05	B

memastikan  
kebenaran obat  
yang diterima oleh  
pasien.

- |     |   |    |    |    |     |      |   |
|-----|---|----|----|----|-----|------|---|
| 11. | Harga obat dapat dijangkau oleh pasien.   | 27 | 66 | 48 | 134 | 3,04 | B |
| 12. | Obat yang diperoleh terjamin kualitasnya. | 27 | 53 | 60 | 133 | 3,09 | B |

---

**Empati**

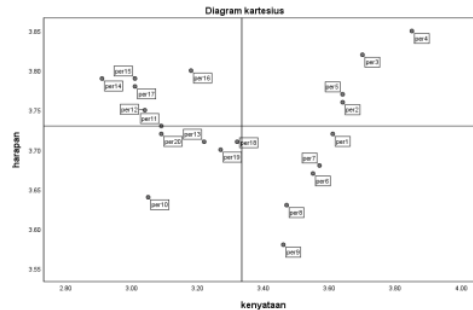
- |     |   |    |    |    |     |      |   |
|-----|---|----|----|----|-----|------|---|
| 13. | Petugas peduli dengan keluhan pasien.                       | 22 | 45 | 56 | 151 | 3,22 | B |
| 14. | Petugas memberikan informasi obat dengan ramah.             | 37 | 62 | 62 | 113 | 2,91 | B |
| 15. | Bahasa mudah dimengerti oleh pasien.                        | 31 | 65 | 48 | 130 | 3,01 | B |
| 16. | Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien. | 24 | 54 | 43 | 153 | 3,18 | B |

---

**Bukti Langsung**

- |     |                                      |    |    |    |     |      |   |
|-----|--------------------------------------|----|----|----|-----|------|---|
| 17. | Kenyamanan ruang tunggu .            | 34 | 56 | 55 | 129 | 3,01 | B |
| 18. | Kelengkapan obat-obatan.             | 18 | 37 | 58 | 161 | 3,32 | A |
| 19. | Etiket rapi, jelas dan mudah dibaca. | 19 | 44 | 55 | 156 | 3,27 | A |
| 20. | Petugas berpakaian bersih dan rapi.  | 28 | 55 | 53 | 138 | 3,09 | B |

## Diagram Kartesius



**Gambar 1 Diagram Kartesius**

Pada kuadran I terdiri atas pernyataan 14 yang berbunyi petugas memberikan informasi obat dengan ramah, pernyataan 12 berbunyi obat yang diperoleh terjamin kualitasnya, pernyataan 15 yaitu Bahasa mudah dimengerti oleh pasien, dan pernyataan 16 yaitu petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien, pernyataan 17 yaitu kenyamanan ruang tunggu. Dalam pernyataan tersebut hal ini menunjukkan bahwa harapan pasien kepada petugas penting namun kinerja yang diberikan belum sesuai harapan. Pada pernyataan 14 hal ini mungkin petugas dalam memberikan informasi obat kurang dalam berkomunikasi kepada pasien dan kurang senyum sehingga hal ini penting menurut pasien namun petugas belum maksimal dalam memberikan pelayanan, pada pernyataan 12 obat yang diberikan petugas bahwa pasien berharap mendapatkan kualitas yang bagus namun pada kenyataannya mungkin dalam memberikan pelayanan pasien belum puas karena mungkin mendapatkan kemasan yang kurang bersih, jadi hal ini sangat penting bagi pasien. Pada pernyataan 15 petugas mungkin kurang menggunakan Bahasa sehari-hari atau dalam menjelaskan kepada pasien terlalu singkat dan tidak detail. Pada pernyataan 12 kelengkapan obat-obatan hal ini menurut pasien sangat penting karena berharap pada apotek tersebut selalu tersedia obat yang diharapkan oleh pasien namun petugas belum dapat memenuhi permintaan pasien sehingga hal ini factor yang penting menurut pasien.

Pada kuadran II pada pernyataan 2 yaitu petugas mengatasi keluhan pasien dengan tepat, pada pernyataan 3 yaitu terjadi komunikasi yang baik

antara petugas dengan pasien, pada pernyataan 5 yaitu petugas memberikan informasi tentang kegunaan obat dan pernyataan 4 yaitu petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimngerti oleh pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa dalam kinerja pelayanan yang dirasakan sudah cukup memenuhi harapan dan factor-faktor yang penting menurut responden.

Pada kuadaran III ada pada pernyataan 10 yaitu petugas memastikan kebenaran obat yang diterima oleh pasien, pada pernyataan 11 yaitu harga obat dapat dijangkau oleh pasien, pada pernyataan 13 petugas peduli dengan keluhan pasien, pada pernyataan 19 etiket rapi, jelas dan mudah dibaca, pada pernyataan 18 yaitu kelengkapan obat-obatan dan pada pernyataan 20 yaitu petugas berpakaian bersih dan rapi. Dalam hal ini menurut pasien berisi factor-faktor kurang penting namun kinerja pelayannya yang dihasilkan cukup baik, sehingga pihak pengelola tidak perlu untuk memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan.

Pada kuadran IV yaitu ada 5 pernyataan yaitu pernyataan nomor 1 kecepatan pelayanan obat, pernyataan nomor 6 yaitu petugas memberikan informasi tentang cara pemakaian dan penyimpanan obat, pada pernyataan nomor 7 yaitu petugas memberikan tentang efek samping obat, pada pernyataan nomor 8 yaitu petugas menjelaskan kesesuaian etiket atau label yang tertera pada obat dan pada pernyataan nomor 9 yaitu petugas mengkonfirmasi Kembali penjelasan yang diberikan pada pasien. Hal ini menunjukkan yang berisi faktor-faktor kurang penting menurut responden, namun kinerja yang dihasilkan terlalu berlebihan.

## SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan yaitu Kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di apotek X Wonoayu Sidoarjo yaitu pada dimensi kehandalan, ketanggapan dan empati termasuk dalam kategori A yaitu sangat puas. Sedangkan pada dimensi jaminan dan bukti langsung termasuk dalam kategori B yaitu puas.

**SARAN**

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian, maka ada beberapa saran yang perlu penulis sampaikan sebagai berikut :

1. Kepada apotek, Pada kenyamanan ruang tunggu lebih bisa diperbaiki lagi hal ini mungkin dikarenakan tempat apotek yang terbatas sehingga minimnya tempat duduk sehingga sebaiknya ditambahkan tempat duduk. Dalam memberikan informasi sebaiknya menggunakan Bahasa yang dapat dipahami oleh pasien. Melakukan pencatatan terhadap obat yang diminta oleh pasien, sehingga mempertimbangkan obat-obatan yang tidak ada. Menyediakan kotak penilaian kepuasan dan saran untuk pelayanan kefarmasian di apotek.
2. Kepada Peneliti, sampel yang diperoleh bisa lebih banyak lagi dikarenakan keterbatasan adanya pandemic Covid-19 sehingga sampel yang diperoleh tidak sesuai dengan yang diinginkan.

# EVALUASI KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK X WONOAYU

## ORIGINALITY REPORT

22%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

14%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://ejournal.unitomo.ac.id">ejournal.unitomo.ac.id</a> Internet Source	1%
2	<a href="http://repository.unej.ac.id">repository.unej.ac.id</a> Internet Source	1%
3	Ryani Yulian, Yeni .. "OPTIMALISASI PELAYANAN (SERVICE) PUSKESMAS DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI KABUPATEN KUBU RAYA PROVINSI KALIMANTAN BARAT", JURNAL MANAJEMEN MOTIVASI, 2017 Publication	1%
4	<a href="http://etd.umy.ac.id">etd.umy.ac.id</a> Internet Source	1%
5	Anna Fitrotun Nisa. "ANALISIS PENGENDALIAN PERSEDIAAN OBAT BERDASARKAN METODE ABC, EOQ DAN ROP", MANAJERIAL, 2019 Publication	1%
6	<a href="http://jurnal.uml.ac.id">jurnal.uml.ac.id</a> Internet Source	1%



---

7	Astuti Astuti, Agus Purnama. "Pengaruh Membaca Al-Quran terhadap Kadar Glukosa Darah pada Pasien Diabetes Melitus di RSUD Cengkareng Tahun 2018", Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan Indonesia, 2019 Publication	1 %
8	<a href="http://repository.ar-raniry.ac.id">repository.ar-raniry.ac.id</a> Internet Source	1 %
9	<a href="http://ririnjulianipe.wordpress.com">ririnjulianipe.wordpress.com</a> Internet Source	1 %
10	<a href="http://garuda.kemdikbud.go.id">garuda.kemdikbud.go.id</a> Internet Source	1 %
11	<a href="http://journal.stieamkop.ac.id">journal.stieamkop.ac.id</a> Internet Source	1 %
12	<a href="http://repository.iainbengkulu.ac.id">repository.iainbengkulu.ac.id</a> Internet Source	1 %
13	<a href="http://repository.syekhnurjati.ac.id">repository.syekhnurjati.ac.id</a> Internet Source	1 %
14	<a href="http://sarahnilaayu.wordpress.com">sarahnilaayu.wordpress.com</a> Internet Source	1 %
15	Aida Wildatun Muthmainnah, Lalu Srigede, Yunan Jiwintarum. "Penggunaan Bahan Dasar Pisang Ambon (Musa Acuminata) Sebagai Media Alternatif Untuk Pertumbuhan Jamur	1 %

---

Aspergillus Niger", Jurnal Analisis Medika  
Biosains (JAMBS), 2019

Publication

---

16	<a href="http://e-journal.unmas.ac.id">e-journal.unmas.ac.id</a> Internet Source	1 %
17	<a href="http://jurnal.uisu.ac.id">jurnal.uisu.ac.id</a> Internet Source	1 %
18	<a href="http://stikeswh.ac.id:8082">stikeswh.ac.id:8082</a> Internet Source	1 %
19	Zam zam Elfrida Kusumaningrum, Yulian Wahyu Permadi, Ainun Muthoharoh, Dwi Bagus Pambudi. "Evaluasi Spo Pelayanan Farmasi Klinik Di Apotek Berdasarkan Petunjuk Teknis Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Tahun 2019", Jurnal Ilmiah JOPHUS : Journal Of Pharmacy UMUS, 2021 Publication	1 %
20	<a href="http://jurnal.stikesrsanwarmedika.ac.id">jurnal.stikesrsanwarmedika.ac.id</a> Internet Source	1 %
21	<a href="http://repository.stikesmukla.ac.id">repository.stikesmukla.ac.id</a> Internet Source	1 %
22	<a href="http://repository.stikesrsanwarmedika.ac.id">repository.stikesrsanwarmedika.ac.id</a> Internet Source	1 %
23	<a href="http://cellyimoetya.blogspot.com">cellyimoetya.blogspot.com</a> Internet Source	1 %

---

24 Firman Hidayat, Maman Suryaman, Risma Fitriani, Billy Nugraha. "Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja di UKM Nahla Toys Cikampek", Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen, 2021  
Publication <1 %

---

25 [ninonk93.wordpress.com](http://ninonk93.wordpress.com)  
Internet Source <1 %

---

26 [iqbalvelayati.wordpress.com](http://iqbalvelayati.wordpress.com)  
Internet Source <1 %

---

27 Fitriani Fitriani, Baharuddin Semmaila, Muchtar Lamo. "Pengaruh BUMDesa dan Dana Desa Terhadap Kesejahteraan Masyarakat Desa di Kabupaten Bulukumba", PARADOKS : Jurnal Ilmu Ekonomi, 2020  
Publication <1 %

---

28 [www.scilit.net](http://www.scilit.net)  
Internet Source <1 %

---

29 Lailatul Jannah, Ade Taufan. "PENGARUH PENGUATAN GURU TERHADAP MOTIVASI BELAJAR SISWA PADA MATA PELAJARAN IPS KELAS VIII MTsS MOHAMAD HEKAL DESA RANTAU ALAI TAHUN AJARAN 2018/2019", Jurnal Tunas Pendidikan, 2019  
Publication <1 %

---

30 [Repository.umy.ac.id](http://Repository.umy.ac.id)  
Internet Source <1 %

---

- |    |  |      |
|----|--|------|
| 31 | <a href="http://journal.student.uny.ac.id">journal.student.uny.ac.id</a><br>Internet Source  | <1 % |
| 32 | <a href="http://ojs.unida.ac.id">ojs.unida.ac.id</a><br>Internet Source  | <1 % |
| 33 | <a href="http://repository.unj.ac.id">repository.unj.ac.id</a><br>Internet Source  | <1 % |
| 34 | <a href="http://lib.ibs.ac.id">lib.ibs.ac.id</a><br>Internet Source  | <1 % |
| 35 | <a href="http://repository.uii.ac.id">repository.uii.ac.id</a><br>Internet Source  | <1 % |
| 36 | Dyah Nurfitri Maharani, Alwiyah Mukaddas, Indriani Indriani. "ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RESEP DI APOTEK INSTALASI FARMASI BADAN RUMAH SAKIT DAERAH LUWUK KABUPATEN BANGGAI", Jurnal Farmasi Galenika (Galenika Journal of Pharmacy) (e-Journal), 2016<br>Publication | <1 % |
| 37 | Yuliana Sudarno, Supri Wahyudi Utomo. "PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, IKLAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA DEALER MPM MOTOR MADIUN", Assets: Jurnal Akuntansi dan Pendidikan, 2014<br>Publication   | <1 % |
| 38 | <a href="http://repository.stei.ac.id">repository.stei.ac.id</a><br>Internet Source  |      |

<1 %

39

Athifah Athifah, Ai Nur Bayinah, Efri Syamsul Bahri. "Pengaruh Akuntabilitas Publik dan Transparansi Laporan Keuangan Terhadap Kepercayaan Donatur pada Yayasan PPPA Daarul Qur'an Nusantara", Perisai : Islamic Banking and Finance Journal, 2018

Publication

<1 %

40

[jiis.akfar-isfibjm.ac.id](http://jiis.akfar-isfibjm.ac.id)

Internet Source

<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On