

## Tingkat Kepuasan Pengunjung Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Beberapa Apotek Kabupaten Karanganyar

Novia Amalia<sup>1)</sup>, Rolando Rahardjoputro<sup>2)</sup>, Adhi Wardhana Amrullah<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup> Mahasiswa Program Studi Sarjana Farmasi Universitas Kusuma Husada Surakarta, Indonesia

<sup>2,3)</sup> Dosen Program Studi Sarjana Farmasi Universitas Kusuma Husada Surakarta, Indonesia

Korespondensi Penulis : [noviara465@gmail.com](mailto:noviara465@gmail.com)

**Abstract** Health is a pivotal factor in enhancing human quality of life by improving healthcare service quality. Pharmacies serve as crucial healthcare facilities widely frequented by the populace. High-quality pharmaceutical services in pharmacies can gratify patients, foster patient loyalty, and augment patient quality of life. This study aims to ascertain patient satisfaction levels regarding pharmaceutical services at several pharmacies in Karanganyar Regency. This descriptive observational study employed a quantitative approach. Sampling was conducted using non-probability sampling with an accidental sampling technique, resulting in a sample of 105 respondents. Patient satisfaction levels were computed using SPSS Statistics 25. Research findings revealed satisfaction rates for pharmacy service indicators: pharmacy appearance achieved 85.10% (very satisfied), staff friendliness achieved 80.23% (very satisfied), medication information provision achieved 82.66% (very satisfied), medication availability achieved 83.27% (very satisfied), and service speed achieved 87.93% (very satisfied). In conclusion, patients expressed overall satisfaction with pharmaceutical services at several pharmacies in Karanganyar Regency.

**Keywords:** Pharmacy, Pharmaceutical Services, Visitor Satisfaction Level

**Abstrak** Kesehatan diartikan menjadi salah satu penunjang mutu hidup seseorang diantaranya dengan memperbaiki kualitas layanan kesehatan. Tujuan penelitian ini yakni agar mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian beberapa Apotek di Kabupaten Karanganyar. Jenis penelitian yang dipakai pendekatan kuantitatif. Langkah input data yang digunakan melalui meknaisme *non probability* sampling dengan teknik berupa accidental sampling. Sampel yang didapatkan sejumlah 105 responden. Analisis yang dipakai menggunakan bantuan *software* SPSS vs 25. Hasil penelitian dihasilkan taraf kepuasan untuk indikator penampilan apotek sejumlah 85,10% (sangat puas), keramahan petugas sebanyak 80,23% (sangat puas), pelayanan informasi obat sebesar 82,66% (sangat puas), ketersediaan obat sebanyak 83, 27% (sangat puas), serta pada kecepatan pelayanan sejumlah 87,93% (sangat puas). Berdasarkan hal ini sehingga rata-rata keseluruhan untuk kepuasan didapatkan sebanyak 83,83% pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di beberapa Apotek Kabupaten Karanganyar.

**Kata kunci:** Tingkat Kepuasan Pengunjung, Apotek, Pelayanan Kefarmasian.

### 1. PENDAHULUAN

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kenenagan, kelegaan dan sebagainya).

Kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan (Pohan Aggriani 2017).

Tingkat kepuasan pasien dapat dinilai menggunakan sejumlah dimensi kualitas pelayanan meliputi responsiveness atau daya tanggap, empathy atau empati, assurance atau jaminan, tangible atau saran disik dan reliability atau keandalan (Andriani, 2018).

Farmasi adalah ilmu yang mempelajari cara membuat, menformulasikan, menyimpan dan menyediakan obat. Hal ini meliputi pengumpulan, identifikasi, pemurnian, isolasi, sintesis, standardisasi dan pengendalian mutu bahan obat (Rahardjoputro et al, 2023). Pelayanan kefarmasian adalah kegiatan yang langsung dengan pasien untuk mendapatkan obat dengan tujuan untuk meraih hasil yang bisa merubah kualitas hidup pasien. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian dimana dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2019).

Sebuah studi Dysyandi et al, (2019) mengungkapkan bahwa 52% responden (pasien) mendatangi apotek yakni bertujuan melengkapi keperluan berhubungan dengan pengobatannya yaitu membeli obat dengan resep bahkan sampai kepada jenis pengobatan mandiri. Selain syarat profesionalisme, pelayanan kefarmasian juga dapat menjadikan pertimbangan dalam menilai kepuasan pasien yaitu performa yang dimiliki apotek, keramahan petugas, penyajian informasi obat, ketersediaan obat dan keefektifan pelayanan apotek. Sebuah studi dari Kawahe et al (2015) mendeskripsikan jika terdapat relasi dari pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan acuan penjelasan latar belakang sehingga diperlukan penelitian berhubungan dengan tujuan membuktikan bahwa tingkat kepuasan pasien juga menentukan tolak ukur untuk melihat seberapa besar keberhasilan apotek pada pengaruh pelayanan yang berkualitas. Penulis tidak menemukan penelitian yang serupa di beberapa Apotek Kabupaten Karanganyar, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tersebut.

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian yang dilaksanakan memakai metode deskripsi kuantitatif. Lokasi yang digunakan adalah beberapa Apotek Kabupaten Karanganyar pada bulan Februari-Maret 2024. Sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung apotek yang mendapatkan pelayanan kefarmasian sebanyak 115 responden dapat mengisi borang kuesioner.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Analisis Univariat (Data Karakteristik Responden)**

Karakteristik responden yang diperoleh dalam penelitian ini antara lain, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir.

**a. Umur****Tabel 1**

Umur	Frekuensi	Persentase
17-25 Tahun	25	23,8%
26-44Tahun	49	46,7%
45-59 Tahun	23	21,9%
60-65Tahun	8	7,6%
Jumlah	105	100%

Tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden berumur 26-44 tahun yaitu sebanyak 49 responden (46,7%) dan yang paling sedikit pada umur 60-65 tahun yaitu hanya 8 responden (7,6%).

Pertambahan usia akan berpengaruh pada kecakapan seseorang dalam menilai sesuatu, tidak terkecuali terhadap kepuasan pelayanan kesehatan yang diterima (Muzer 2020). Usia sangat mempengaruhi kemampuan daya tangkap dan pola pikir pasien, semakin bertambahnya usia, maka kemampuan untuk berpikir dan mengingat seseorang juga akan meningkat.

Namun pada usia lansia atau 60 tahun keatas maka daya tangkap dan pola pikir seseorang akan menurun. Namun pada dasarnya tidak ada hubungan antara usia dengan respon kepuasan karena setiap pasien baik muda maupun tua akan menginginkan perhatian dan pelayanan yang sama dari tenaga kesehatan (Hidayati, 2014).

**b. Jenis Kelamin****Tabel 2**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Perempuan	46	43,8%
Laki-laki	59	56,2%
Jumlah	105	100%

Tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupak perempuan yaitu 59 responden (56,2%), sedangkan untuk laki-laki berjumlah 46 responden (43,8%). Jenis kelamin adalah salah satu faktor yang mempengaruhi seseorang dalam menyikapi suatu produk atau jenis pelayanan.

Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Puspasari (2018) menyebutkan bahwa responden perempuan lebih memperhatikan kesehatan termasuk obat-obatan.

**c. Pendidikan Terakhir**

**Tabel 3**

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
SD	17	16,2%
SMP	35	33,3%
SMA/K	45	42,9%
Perguruan Tinggi	8	7,6%
Jumlah	105	100%

Tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar tingkat pendidikan responden adalah SMA/K yaitu, 45 responden (42,9%) dan yang paling sedikit pada tingkat pendidikan Perguruan Tinggi yaitu 8 responden (7,6%).

Umumnya, seseorang dengan tingkat pendidikan tinggi lebih mudah memahami dan mempelajari sesuatu. Responden dengan pendidikan tinggi umumnya lebih kritis dan lebih sulit dipuaskan karena memiliki kemampuan lebih baik dalam menganalisis sebuah produk atau jasa yang diberikan (Kuntoro, 2017). Pasien dengan pendidikan tinggi memiliki harapan tinggi terhadap layanan kesehatan sehingga dapat menimbulkan kekecewaan ketika harapan pasien tidak terpenuhi (Ismail, 2020).

**Hasil Penilaian Kuesioner**

**d. Kuesioner Tingkat Kepuasan Pada Penampilan Apotek**

**Tabel 4**

No	Keterangan	Jumlah Jawaban Responden (n=105)	
		Nilai Kepuasan	Kategori
1	Letak apotek ditempatkan yang strategis	(85,90%)	Sangat puas
2	Penataan obat yang rapi di apotek	(84,38%)	Sangat puas
3	Ruang tunggu di apotek yang nyaman dan bersih	(86,28%)	Sangat puas

4	Fasilitas pendukung di apotek yang lengkap meliputi tempat brosur obat yang tempat sampah	(84 %)	Sangat puas
5	Penampilan petugas apotek yang rapi dan menarik	(84,95%)	Sangat puas

Pada pertanyaan pertama, letak apotek ditempat strategis dicapai hingga 85,90% responden mengemukakannya sangat puas. Begitu utamanya aspek yang dimaksudkan berhubungan dengan pasien lokasi yang mudah untuk dikunjungi maka semakin banyak pula peluang dari minat pasien.

Pertanyaan ke 2, penataan obat yang rapi di apotek diraih sebesar 84,38% responden menjawabnya dengan sangat puas. Penting agar obat-obatan diatur secara teratur di dalam apotek untuk dibagikan sehingga pasien dapat dengan mudah memilih atau menerima obat. Penelitian Latifah (2017), menemukan sejumlah 87% pasien puas yakni aspek tata letak obat yang memesonakan kemudian teratur di Apotek Kecamatan Mertoyudan di Provinsi Magelang.

Pertanyaan ke 3, ruang tunggu di apotek nyaman dan bersih sebesar 86,28% responden menunjukkan situasi sangat puas. Ruangan yang digunakan untuk menunggu yakni penyedia yang wajib di pelihara aspek kenyamanannya sebab komponen yang dimaksud begitu berdampak pada keoptimalan layanan. Kondisi dengan kurang baik membuat pasien merasa harus berlama-lama di ruang tunggu untuk mendapatkan obat. Hal ini sejalan dengan Menurut penelitian Nadaa (2017), kenyamanan terhadap ruang tunggu bisa meraih melewati panataan bagian ruangan tepat dengan implementasinya. Komponen dibahas sejalan Wibowo (2018), yang menemukan sejumlah 73,67% pasien puas ada dalam ruangan tunggu dipersembahkan kepada kubu dari Apotek Ary Farma Karanganyar.

Pertanyaan ke 4, fasilitas pendukung di apotek yang lengkap meliputi tempat brosur obat dan tempat sampah sebanyak 84% responden menjawabnya sangat puas. Terpenuhinya pengetahuan akan kesehatan kepada pasien dalam bentuk cetak misalnya pamflet, poster, dan lain-lain diinginkan mampu menambahkan edukasi juga kebergunaan sehingga mampu menimbulkan keterjaminan hidup dari konsumen. Adapun sejalan Akhmad, et al (2019), apabila 86,3% responden puas pada prasarana yang diperoleh ketika berkunjung di Apotek

Kecamatan Sukarame.

Pertanyaan ke 5, penampilan petugas rapi menarik sebanyak 84,95% responden merepresentasikan sangat puas. Komponen esensial dirasa perlu dipertanyakan sebab dengan sadar mempunyai relasi pada pola pandang responden berkenaan petugas juga pelayanan dilihat dengan global. Secara general, responden nantinya Bahagia juga bersemangat apabila mampu memperoleh saran penyembuhan yang menjanjikan apabila sudah merasakan karyawan dengan seragam wangi dan rapi yang memperlihatkan integritas ketika bertugas. Aspek ini seirama dengan Ihsan, et al (2014), mendeksripsikan 76,13% responden sudah cukup jika melihat indikator berpakaian petugas yakni rapi serta bersih.

Berdasarkan tabel diatas yang terdiri 5 pertanyaan dapat dilihat bahwa rata-rata persentase pada dimensi ini 85% sehingga dapat disimpulkan bahwa pengunjung merasa sangat puas.

**e. Tingkat Kepuasan Pengunjung Apotek Pada Keramahan Petugas**

**Tabel 5**

<b>Pertanyaan Keramahan Petugas</b>	<b>Nilai Kepuasan</b>	<b>Kategori</b>
Petugas apotek dalam melakukan pelayanan bersikap ramah, senyum sapa dan salam	77,52%	Puas
Petugas apotek mampu berkomunikasi baik dengan pasien	80%	Puas
Petugas apotek selalu memberi tanggapan tentang keluhan pasien	81,90%	Sangat Puas
Petugas apotek selalu siap membantu dengan baik dan sabar	81,52%	Sangat Puas

Pertanyaan pertama, petugas apotek dalam melaksanakan pelayanan bertindak ramah, senyum, sapa dan salam sebanyak 77,52% responden merepresentasikan puas. Diantara macam pemicu kepuasan yaitu jalinan komunikasi pengawai. Jalinan hubungan dari karyawan yang sesuai misalnya memberikan perilaku sopan, segan, juga merasakan direpresentasikan warga ketika melayani begitu dapat dirasakan. Aspek ramah ini yakni tindakan yang dapat ditunjukkan dengan bersikap sopan, senyum, menyapa, hingga memberikan bantuan. Aspek dimaksud selaras Akhmad, et al (2019), mendeskripsikan jika 87,4% responden puas kepada karyawan di apotek dengan memberikan sikap murah senyum.

Pertanyaan kedua, petugas apotek mampu berkomunikasi baik dengan pasien terdapat 80% responden menyuguhkan jawaban yakni puas. Komunikasi yang sesuai mampu melahirkan kepedulian pasien berkenaan begitu krusialnya pemberian obat yang sedang diaplikasikan, melahirkan situasi aman sehingga bersikap jauh terbuka, mampu mengikutsertakan pengunjung dengan sopan, juga penyelesaian problematika, juga mampu menambah kepuasan pasien. Komponen yang dibahas selaras Meila, et al (2020), meraih 80,3% responden puas kepada petugas apotek dapat berusaha menjalin pembicaraan bagus dengan pasiennya.

Pertanyaan ketiga, petugas apotek selalu memberi tanggapan tentang keluhan pasien dicapai 81,90% responden merepresentasikan sangat puas. Esensialitas ini menyuguhkan respon mengenai aduan pasien disebabkan dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara petugas apotek juga pasien serta melahirkan interaksi dengan benar dan sesuai untuk pasien. Pernyataan ini sejalan dengan Akmad, et al (2019) menyebutkan yakni sejumlah 90,4% responden puas kepada parakaryawan senantiasa merespon aduan dari pasien.

Pertanyaan ke 4, petugas apotek selalu siap membantu dengan baik dan sabar sejumlah 81,52% responden menghasilkan sangat puas. Apabila karyawan senantiasa siap mempermudah pembeli hendak berbelanja obat sehingga pasien Bahagia pada layanan yang disuguhkan karyawan. Buruk hingga bagusnya sebuah tindakan higienitas berdasar pembeli yakni perilaku karyawan setempat. Sebaliknya apabila pelayanan dirasa tidak memadai sebab karyawan tidak berlaku lembut hingga memperlakukan semena-mena (Haksana 2013). Aspek ini sejalan Novaryantiin, et al (2018), menegaskan jika 65,8% responden puas kepada karyawan yang senantiasa sigap untuk meringankan problemnya.

Berdasarkan tabel diatas terdiri dari 4 pertanyaan dapat dilihat bahwa rata-rata persentase pada dimensi ini 80,23% sehingga dapat disimpulkan bahwa pengunjung merasa sangat puas.

**f. Kuesioner Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Informasi obat**

**Tabel 6**

No	Pertanyaan	Jumlah Jawaban Responden	
		Nilai	Kategori
1	Petugas apotek memberikan konseling, edukasi kepada pasien.	81, 14%	Sangat Puas
2	Petugas apotek memberikan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti	83,80%	Sangat Puas
3	Petugas apotek tidak merahasiakan harga obat jika pasien ingin mengetahui harga obat	83,4%	Sangat Puas

Pertanyaan pertama, petugas apotek memberikan konseling, edukasi kepada pasien terdapat 81,14% responden menguraikan puas. Pertanyaan ini saya ajukan karena menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Tahun 2019, apoteker wajib memberikan nasehat mengenai obat dan produk kesehatan lain dalam rangka menambah mutu hidup masyarakat. Informasi yang memadai harus diberikan kepada individu terkena dampak agar menjauhi risiko penyelewengan juga penggunaan mal konsumsi (Kementerian Kesehatan, 2019). Apoteker juga perlu mengedukasi pasien membutuhkan obat bebas dengan jenis gangguan yang mudah memilih macam obat bebas atau bebas terbatas dengan anjuran yang selaras (Permenkes, 2016). Pertumbuhan layanan kefarmasian yang bertambah pesat dan harapan warga yang semakin meningkat membuat penyedia jasa kefarmasian untuk mampu merespon tuntutan dan preferensi individu selalu bernilai dinamis berkembang.

Pertanyaan kedua, petugas apotek memberikan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti dihasilkan sebanyak 83,80% responden menjawab puas. Mengajukan pertanyaan ini penting karena elemen layanan edukasi obat mampu dievaluasi personel menyuguhkan secara lugas dan kosakata yang umum agar gampang dipahami. Merujuk Helni (2015), pemberitahuan yang gampang diserap oleh responden sangatlah krusial. Kepuasan bergantung terhadap fasilitator gampang dimengerti, penting teruntuk apotek. Pemberian informasi ini bergantung pada kapabilitas komunikasi staf apotek. Komponen tersebut selaras dengan Dianita dan Latifah (2017) mendeskripsikan sejumlah 84% responden merasa puas

lewat penyuguhan pengetahuan obat dengan pemakaian kosa kata gampang untuk dipahami.

Pertanyaan ketiga, petugas apotek tidak menyembunyikan label harga obat ketika pasien hendak mengetahui harga obat sebanyak 83,04% responden menyatakan puas. Pertanyaan ini penting diajukan karena bagi pasien, harga yakni sesuatu esensial dalam menghimpun aspek kepuasan responden. Obat yang dibeli memiliki efek serupa jika dikomparasikan dengan obat lain, namun harganya relatif murah (Anief, 2014). Berdasarkan tabel 4.2.3 yang terdiri dari 3 pertanyaan dapat dilihat bahwa rata-rata persentase pada dimensi ini 82,66 % sehingga dapat disimpulkan bahwa pengunjung merasa puas.

**g. Kuesioner Pelayanan Kefarmasian Ketersediaan Obat**

**Tabel 7**

No	Pertanyaan	Jumlah Jawaban Responden	
		Nilai	Kategori
1	Semua jenis obat tersedia lengkap di apotek	81,90%	Sangat Puas
2	Semua obat dari berbagai ukuran, bentuk dan rasa tersedia lengkap di apotek	79,80%	Puas
3	Semua obat di apotek disimpan secara higienis di tempat	81,33%	Sangat Puas
4	Kondisi atau kualitas obat yang dibeli di apotek terjamin (tidak kadaluarsa dan kemasan tidak rusak)	84,57%	Sangat Puas
5	Petugas apotek memberikan solusinya bila obat yang diminta pasien kosong atau tidak ada (di ganti obat lain yang di isi kandungannya sama)	88,76%	Sangat Puas

Pada pertanyaan pertama, semua jenis obat tersedia lengkap di apotek sebanyak 81,90% responden meraih sangat puas. Pertanyaan kedua, semua obat dari beragam ukuran, wujud, rasa

tersedia lengkap di apotek sebanyak 79,80% responden menyebutkan puas. Kedua pertanyaan ini krusial diajukan sebab Firdaus dan Muhlisin (2014) menemukan, sampai 70% penduduk melaporkan bahwa kemudahan memperoleh obat-obatan adalah hal yang penting bagi mereka. Ketersediaan obat yang lengkap memudahkan pasien memperoleh obatnya dan menghilangkan kebutuhan untuk menemukan apotek lain. Terfasilitasinya obat juga menjadi trik apotek untuk berkompetisi (Maharani et al., 2016). Komponen ini selaras Arimbawa (2014) yakni 63,6% pasien merasa puas terhadap pelayanan apotek di Kota Denpasar karena cakupan kelengkapan dari obat.

Pertanyaan ketiga, semua obat di apotek disimpan secara higienis di tempat penyimpanan sebesar 81,33% responden mengemukakan sangat puas. Kehadiran seperti obat-obatan, alat kesehatan, juga bahan medis sekali pakai wajib di simpan dengan suhu ruang dalam memelihara kestabilan bahan aktif obat sampai dipakai pasien. Aspek tersebut sejalan pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 73 Th. 2016 mengatur apabila seluruh tipe obat wajib diamankan pada keadaan baik dalam merawat keamanan hingga stabilitasnya (Permenkes, 2016)

Pertanyaan keempat, mutu obat yang didapatkan di apotek kredibel (tak kadaluwarsa dan kemasan tidak rusak) pada 84,57% responden merepresentasikan sangat puas. Apotek mengupayakan keras mencarikan obat terjitu diperuntukkan pasiennya, sehingga jika pasien menerima obat dalam keadaan baik dan bermutu, mereka dapat meyakinkan pasien apabila obat ini layak agar diminum. Menurut Kementerian Kesehatan (2019), keaslian, alat kesehatan, legalitas, dan mutu seluruh obat, dan bahan habis pakai medis yang sebelumnya telah disediakan terjamin. Aspek ini selaras Novaryatiin et al., (2018), dimana 72,2% responden puas kepada terjaminnya kualitas obat saat diterimanya.

Pertanyaan kelima petugas apotek akan memberikan solusi jika obat yang diminta pasien kosong atau tidak tersedia (diganti dengan obat lain yang kandungannya sama) sebanyak 88,76% responden memilih sangat puas. Kebutuhan obat yang tidak teratasi dipicu dari tidak adanya obat yakni karena stok yang kosong maka pegawai bisa menyediakan preferensi pendapat kepada pelanggan. Aspek ini mampu menimbulkan kaburnya pelanggan dan tidak setia. Sehingga karyawan dapat memberikan penawaran penyelesaian alternatif lain disaat ada stok yang habis dan menggantinya dengan obat dengan komposisi yang serupa. Adapaun komponen ini selaras Latifah (2017), sejumlah 90% responden menyadari puas pada karyawan apotek di wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang yakni menawarkan kemudahan ketika ada stok yang habis. Berdasarkan tabel 4.2.4 yang terdiri dari 5 pertanyaan dapat dilihat bahwa rata-rata persentase pada dimensi ini 83,27% sehingga dapat

disimpulkan bahwa pengunjung merasa sangat puas.

#### **h. Kuesioner Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kecepatan Pelayanan**

**Tabel 8**

No	Pertanyaan	Jumlah Jawaban Responden	
		Nilai	Kategori
1	Petugas apotek cepat dan tanggap saat melayani permintaan pasien	87,80%	Sangat Puas
2	Petugas apotek cepat dan benar dalam melayani obat tanpa racikan dan obat racikan	87,61%	Sangat Puas
3	Petugas apotek cepat melakukan proses transaksi pembelian dan pembayaran	88,38%	Sangat puas

Untuk pertanyaan pertama, petugas apotek menjawab pertanyaan pasien dengan cepat. Sebanyak 87,80% responden menyatakan sangat puas. Jika petugas memberikan respon cepat terhadap obat yang diinginkan juga diperlukan pelanggan, sehingga nantinya terbit kepuasan dalam berobat (Sari, 2017). Komponen serupa Yuliani *et al.*, (2020), 84% responden menyebutkan sangat puas dengan tanggapan petugas apotek terhadap permasalahan dan keluhan pasien.

Pertanyaan kedua menanyakan apakah staf apotek dengan efisien dan tepat mendistribusikan obat-obatan dengan tidak dicampur lalu dicampur sebanyak 87,61% responden menyatakan sangat puas. Pelayanan tanpa resep serta pemberian obat racikan yang tepat dan cepat kepada pasien akan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap apotek untuk ini cukup yakin membeli obatnya di apotek. Pasien merasa puas bila staf memfasilitasi pelayanan yang lugas dan akurat. Kepuasan yang diraih menyebabkan pasien loyal untuk membeli obat juga mengisi resep, hingga bermuara dalam menimbulkan loyalitas pelanggan pada apotek. Perihal yang dimaksud selaras Saputri *et al.*, (2018), 78,74% responden menyatakan puas dengan karyawan memberikan pelayanan tanggap serta tepat kepada pasien. Dan sejalan dengan penelitian Dianita (2017) menemukan sebesar 85% responden puas pada obat yang tidak tersedia dan 80% responden puas hadirnya obat yang dimaksud.

Pertanyaan ketiga, karyawan apotek segera melaksanakan mekanisme jual kemudian bayar ada 88,38% responden terklasifikasi pada kategori sangat puas. Pertanyaan esensial ini sebab layanan transaksi yang tanggap menambah kualitas hidup pasien, memungkinkan

mereka untuk meminum obat segera setelah sampai di rumah. Aspek ini selaras pada Akhmad et al (2019) menyebutkan adanya 64,7% responden puas berhubungan pemrosesan transaksi harga dan pembayaran obat yang cepat oleh staf apotek. Selain itu, penelitian yang dilakukan Dianita dan Latifah (2017) menjumpai sebanyak 83% responden puas kepada kecepatan penyelesaian langkah transaksi jual beli.

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

##### **Kesimpulan**

1. Profil pengunjung apotek di beberapa apotek Kabupaten Karanganyar dari Penelitian ini:
  - a. Responden dengan rata-rata usia 18-25 tahun sebanyak 25 orang, usia 26-44 tahun 49 orang, usia 45-59 tahun sebanyak 23 orang, usia 60-65 tahun sebanyak 8 orang.
  - b. Responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 46 orang dan perempuan sebanyak 59 orang.
  - c. Responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 17 orang, tingkat pendidikan SMP sebanyak 35 orang, tingkat pendidikan SMA sebanyak 47 orang dan tingkat pendidikan perguruan tinggi sebanyak 8 orang.
2. Tingkat kepuasan pengunjung apotek terhadap pelayanan kefarmasian di beberapa Apotek Kabupaten Karanganyar dari penelitian:
  - a. Untuk indikator kepuasan pada pasien penampilan apotek diperoleh hasil 85,10% dengan kategori sangat puas.
  - b. Untuk kepuasan pasien keramahan petugas didapatkan hasil 80,23% dengan kategori sangat puas.
  - c. Untuk kepuasan pasien pelayanan informasi obat didapatkan hasil 82,66% dengan kategori sangat puas.
  - d. Untuk kepuasan pasien kecepatan pelayanan didapatkan hasil 87,93% dengan kategori sangat puas.

##### **Saran**

1. Senantiasa merawat higienitas apotek, menambah pemberian obat selaras pada permintaan pasien, ruang tunggu yang leluasa serta betah, memfasilitasi toilet juga kawasan parkir

yang mencukupi.

2. Perilaku empati petugas untuk itu dapat bertambah Bahagia ketika dapat berguna terhadap failitas apotek di beberapa Apotek Kabupaten Karanganyar.
3. Disuguhkan pengetahuan dengan jelas kepada pasien atau keluarga pasien berkenaan seluruh obat dikumpulkan misalnya langkah pemakaian, efek samping, mekanisme penyimpananya, serta kegiatan apa saja wajib dihindari ketika mengkomsumsi obat.
4. Menambahkan jumlah pegawai, sebab kuantitas obat mengantri untuk satu hari cukup banyak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Yunita, B., Imtinan Ma'aly, D., Saputra Pakiding, D., Aprilia Utama, Y., Siska Wardani, T., & Prio Agus Santoso, A. (2022). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian beberapa apotek di Samarinda. *Media Farmasi Indonesia*, 17(1), 19–24. <https://doi.org/10.53359/mfi.v17i1.193>
- Wibowo, T. A. (2018). Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di Apotek Ary Farma Karanganyar tahun 2017. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 1(1), 1–1.
- Utami, S. A., & Choliso, Z. (2019). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Kabupaten Rembang. *Pharmacon: Jurnal Farmasi Indonesia*, 14(2), 54–61. <https://doi.org/10.23917/pharmacon.v14i2.5990>
- Usfa, J. A. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan pembelian obat dan pemilihan lokasi terhadap minat beli konsumen dalam perspektif ekonomi Islam (Studi pada konsumen Apotek Arroz Farma 24 Pringsewu).
- Rahmawati, I. N., & Wahyuningsih, S. S. (2016). Faktor pelayanan kefarmasian dalam peningkatan kepuasan kesehatan, pasien di pelayanan. *IJMS-Indonesian Journal on Medical Science*, 3(1), 1313–2355. <http://ejournal.poltekkesbhaktimulia.ac.id/index.php/ijms/article/view/2>
- Rahardjoputro, R., Sari, Y. I. P., Nasriyah, C., Fratama, F. F., Luhurningtyas, F. P., Dirga, K., Silaban, C., Hidayaturahmah, R., Nabila, N. A., Rajin, M., Adliani, N., & Wahyudi, A. (2024). *Farmakologi dasar dan klinik (Panduan praktis)* (M. J. Sirait (Ed.); 1st ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Novaryatiin, S., Ard hany, S. D., & Aliyah, S. (2018). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), 22–26. <https://doi.org/10.33084/bjop.v1i1.239>
- Muzer, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, usia, tingkat pendidikan, jenis kelamin, dan status perkawinan terhadap kepuasan pasien dan kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga. Naskah Publikasi Universitas

Muhammadiyah

Surakarta,

1–3.

[http://eprints.ums.ac.id/87274/12/NASKAH\\_PUBLIKASI\\_rev.pdf](http://eprints.ums.ac.id/87274/12/NASKAH_PUBLIKASI_rev.pdf)

- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Kemenkes, R. I. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek.
- Kawahe, M., Mandagi, C. K. F., Kawatu, P. A. T., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (2015). Hubungan antara mutu pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado. *Pharmacon*, 4(4), 261–269. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/pharmacon/article/view/10215>
- Ismail, A. (2018). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kefarmasian di apotek wilayah Samata. *JF Fik UINAM*, 6(2), 59–64.
- Ihsan, S., Rezky, R., & Akib, N. I. (2017). Evaluasi mutu pelayanan di apotek komunitas Kota Kendari berdasarkan standar pelayanan kefarmasian. *Farmasi dan Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 1(2).
- Disyandi, 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.
- Danita, P. S., & Latifah, E. (2017). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. *Jurnal Farmasi Sains dan Praktis*, 3(2), 19–23.
- Andriani, L. (2018). Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Alak Kota Kupang.
- Akhmad, A. D., Dirga, K. S. M., Adliani, N., & Sukrasno. (2019). Tingkat kepuasan konsumen apotek terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame. *Jurnal Farmasi Malahayati*, 2(Kepuasan Konsumen), 86–98. <http://ejournalmalahayati.ac.id/farmasi/article/download>