

# **TINGKAT KEPUASAN PASIEN SWAMEDIKASI TERHADAP PEMBERIAN INFORMASI OBAT DI APOTEK SIAGA KECAMATAN PANDAAN KABUPATEN PASURUAN**

---

## **THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION SELF-MEDICATION FOR THE PROVISION OF DRUG INFORMATION IN PHARMACIES SIAGA SUBDISTRICT PANDAAN PASURUAN DISTRICT**

**Riza Noptavia Anggraeni**

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

---

### **ABSTRAK**

Dalam melakukan kegiatan pelayanan kefarmasian di Apotek, kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor yang harus diperhatikan, karena pelayanan yang baik dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. 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. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan kuesioner sebagai instrument penelitian. Populasi dalam penelitian ini 420 pasien swamedikasi dan didapatkan sampel sebanyak 80 responden. Hasil penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Dari hasil penelitian menunjukkan untuk kehandalan (95%) jaminan (93%) ketanggapan (99%) empati (81%) dan bukti langsung (66%). Kesimpulan maka dapat dinyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien swamedikasi terhadap pemberian informasi obat di Apotek Siaga Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan adalah sangat puas.

Kata kunci : kepuasan pasien, pemberian informasi obat, Apotek Siaga

### **ABSTRACT**

In conducting pharmacy service activities at Apotek, the quality of health services is a factor that must be considered, because good service can lead to satisfaction in each patient where the procedures for its implementation are in accordance with the standards and the established code of ethics. Satisfaction is an important part of health services because patient satisfaction cannot be separated from the quality of health services. If you want to improve the quality of services, you need a survey of patient satisfaction. This type of research is a descriptive study with a questionnaire as a research instrument. The population in this study was 420 self-medication patients and a sample of 80 respondents was obtained. The results of this study used descriptive analysis. From the results of the study showed that reliability (95%), assurance (93%), responsiveness (99%), empathy (81%) and evidence are immediately (66%). Conclusions, it can be stated that the level of self-medication patients' satisfaction with the provision of drug information at the Siaga Pharmacy Pandaan District, Pasuruan Regency is very satisfied.

Keywords: patient satisfaction, drug information, Pharmacy Siaga

## PENDAHULUAN

Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi, menjadi pelayanan yang komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien. Sebagai konsekuensi perubahan orientasi dari pelayanan obat (*drug oriented*) menjadi pelayanan pasien (*patient oriented*) yang mengacu pada asuhan kefarmasian (*pharmaceutical care*) apoteker dan asisten apoteker sebagai tenaga farmasi dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, prilaku agar dapat berinteraksi langsung dengan pasien (Helni, 2015).

Bentuk interaksi tersebut salah satunya adalah melaksanakan pemberian informasi obat, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhirnya sesuai harapan dan terdokumentasi dengan baik. Farmasis harus memahami dan menyadari kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) dalam proses pelayanan (Depkes, 2006). Apotek merupakan suatu sarana untuk melakukan pekerjaan kefarmasian dan sarana untuk penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat. Tugas dan fungsi apotek adalah tempat pengabdian apoteker atau tenaga teknis kefarmasian yang telah mengucapkan sumpah jabatan, sarana farmasi untuk melaksanakan peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran dan penyerahan obat, dan sarana penyalur perbekalan farmasi,

termasuk obat yang diperlukan masyarakat, secara luas dan merata (KepMenKes 1332/2002).

Dalam melakukan kegiatan pelayanan kefarmasian di Apotek, kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor yang harus diperhatikan, karena pelayanan yang baik dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukannya survei tingkat kepuasan pasien (Daulay, 2015).

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan (Kotler, 2007 ; Pohan, 2007). Dengan demikian kepuasan pasien di Apotek tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak Apotek tersebut.

Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan Apotek itu sendiri. Pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke Apotek lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Kotler, 2007).

Penelitian oleh Irmawati dan Kurniawati tahun 2014 menunjukkan bahwa keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan dipengaruhi oleh kualitas layanan Apotek. Dengan demikian kurangnya kepuasan pasien dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan pasien terhadap Apotek tersebut.

Dari uraian diatas dapat dirumuskan masalah, yaitu bagaimana tingkat kepuasan pasien swamedikasi terhadap pemberian informasi obat di apotek X Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien swamedikasi terhadap pemberian informasi obat di apotek X Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan.

## METODE

Penelitian dilakukan di Apotek X Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan pada bulan Februari 2019. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan mengikuti langkah-langkah kerja penelitian kuantitatif yakni dengan melakukan pengamatan langsung, melakukan kuesioner, serta dokumentasi. Populasi dari penelitian ini adalah semua pasien swamedikasi yang datang ke apotek X. Besar sampel berjumlah 80 responden. Variabel yang diteliti adalah kepuasan pasien swamedikasi dengan sub variabel yakni kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti langsung. Pengumpulan

data dengan cara kuesioner. Analisis data menggunakan analisa deskriptif melalui distribusi yang diuraikan dalam presentase unruk memberikan gambaran umum.

Dengan menggunakan rumus:

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Dimana:

P = presentase yang dicari

f = jumlah frekuensi jawaban

N= jumlah sampel

## HASIL

Penelitian ini dilaksanakan di Apotek X Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan pada bulan Februari 2019. Data yang diperoleh dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun dalam bentuk kuesioner dan dibagikan kepada pasien swamedikasi yang memenuhi kriteria inklusi. Adapun hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

**Tabel 1.** Data Demografi Responden

No	Variabel	Jumlah	%
1	Jenis Kelamin		
	a. Laki-laki	34	42,5
	b. Perempuan	46	57,5
	Total	80	100
2	Usia		
	a. 15-25	21	26,25
	b. 26-45	23	28,75
	c. 46-65	34	42,5
	d. >65	2	2,5
	Total	80	100
3	Pendidikan Terakhir		
	a. SD	0	0
	b. SMP	2	2,5
	c. SMA	52	65
	d. Perguruan Tinggi	26	32,5
	Total	80	100
	Status Pekerjaan		
	a. Bekerja	43	53,75

4	b. Tidak Bekerja	37	46,25
---	------------------	----	-------

Dari data diatas dapat ditarik kesimpulan sebagian responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 46 orang (57,5%) dan untuk usia sebagian besar responden berusia 46-65 tahun sebanyak 34 orang (42,5%), pendidikan terakhir sebagian besar responden adalah SMA sebanyak 52 orang (65%), sementara status pekerjaan sebagian rsponden adalah bekerja sebanyak 43 orang (53,75%).

**Tabel 2.** Distribusi tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi kehandalan

No. Soal	Skor	Presentase (%)	Kategori
1	63	79	Sangat puas
2	80	100	Sangat puas
3	80	100	Sangat puas
4	80	100	Sangat puas
Rata-rata		95	Sangat puas

Dari data diatas dapat ditarik kesimpulan mayoritas jawaban responden sangat puas dengan hasil presentase sebanyak 95% .

**Tabel 3.** Distribusi tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi ketanggapan

No. Soal	Skor	Presentase (%)	Kategori
5	80	100	Sangat puas
6	80	100	Sangat puas
7	56	70	Puas
8	80	100	Sangat puas
Rata-rata		92,5	Sangat puas

Total	80	100
-------	----	-----

Dari data diatas dapat ditarik kesimpulan mayoritas jawaban responden sangat puas dengan hasil presentase sebanyak 92,5%.

**Tabel 4.** Distribusi tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi jaminan

No. Soal	Skor	Presentase (%)	Kategori
9	80	79	Sangat puas
10	80	100	Sangat puas
11	77	100	Puas
12	80	100	Sangat puas
Rata-rata		99	Sangat puas

Dari data diatas dapat ditarik kesimpulan mayoritas jawaban responden sangat puas dengan hasil presentase sebanyak 99%.

**Tabel 5.** Distribusi tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi Empati

No. Soal	Skor	Presentase (%)	Kategori
1	80	100	Sangat puas
2	18	22,5	Sangat tidak puas
3	80	100	Sangat puas
4	80	100	Sangat puas
Rata-rata		81	Sangat puas

Dari data diatas dapat ditarik kesimpulan mayoritas jawaban responden sangat puas dengan hasil presentase sebanyak 81%.

**Tabel 6.** Distribusi tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi Bukti Langsung

No. Soal	Skor	Presentase (%)	Kategori
5	11	14	Sangat tidak puas
6	80	100	Sangat puas
7	80	100	Sangat puas

8	39	49	Tidak puas
Rata-rata		66	Puas

Dari data diatas dapat ditarik kesimpulan mayoritas jawaban responden puas dengan hasil presentase 66%

**Tabel 7.** Analisa tingkat kepuasan pasien

No.	Sub Variabel	Skor Responden (n=80)	Skor Maksimum	Presentase	Kategori
1	Kehandalan	304	320	95%	Sangat Puas
2	Ketanggapan	296	320	93%	Sangat Puas
3	Jaminan	317	320	99%	Sangat Puas
4	Empati	259	320	81%	Sangat Puas
5	Bukti Langsung	213	320	66%	Puas
<b>Rata-rata</b>		1389	1600	87%	Sangat Puas

Berdasarkan hasil dari 5 sub variabel didapatkan hasil prosentase sebesar 95 % untuk sub variabel kehandalan, sebesar 93 % untuk sub variabel ketanggapan, sebesar 99% untuk sub variabel jaminan, sebesar 81% untuk sub variabel empati dan untuk sub variabel bukti langsung mendapat presentase sebesar 66%.

## PEMBAHASAN

Kepuasan pasien merupakan hal yang paling penting untuk kemajuan sebuah usaha terutama dalam hal pelayanan. Membuat pasien merasa puas tentu memerlukan pelayanan memuaskan, hanya pelayanan memuaskan yang bisa membuat pasien tetap bertahan. Pasien umumnya mengharapkan jasa dapat diterima dan dinikmati dengan pelayanan yang baik atau memuaskan kepuasan pasien dapat membentuk persepsi dan selanjutnya mendapatkan penilaian terbaik dimata pasien. Pada penelitian ini dibagi menjadi 5 variabel yakni Keandalan, Ketanggapan, Empati, Jaminan dan Bukti Langsung.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pasien swamedikasi terhadap pemberian informasi obat. Metode yang

digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *Deskriptif* yaitu melihat gambaran tentang tingkat kepuasan pasien swamedikasi terhadap pemberian informasi obat di Apotek Siaga Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan, dengan sampel sebanyak 80 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa angket yang terdiri 20 item pertanyaan, pertanyaan ini memuat 5 variabel yang berbeda yang kemudian akan digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien swamedikasi terhadap pemberian informasi obat. Variabel yang digunakan yaitu kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan dan bukti langsung.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa angket yang telah melalui tahap uji validitas dan uji reliabilitas dengan dengan *Software SPSS Versi 16.00*

*For Windows.* Hasil pengujian validitas untuk 20 item pernyataan dinyatakan valid karena masing-masing variabel yang diuji memiliki koefisien korelasi ( $r$  hitung) lebih besar dari  $r$  tabel (0,239) sehingga 20 item pernyataan tersebut dapat digunakan dalam penyebaran angket penelitian. Sedangkan Uji reliabilitas diketahui nilai *Alpha Cronbach* untuk tingkat kepuasan pasien swamedikasi terhadap pemberian informasi obat di Apotek Siaga Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan adalah sebesar 0.916 dari total seluruh pertanyaan yang artinya angket sangat reliable.

#### 4.2.1 Data Demografi Pasien

Bedasarkan kriteria responden bedasarkan jenis kelamin di Apotek Siaga Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan pada bulan Februari 2019 menunjukkan bahwa lebih dominan responden perempuan karena responden yang sesuai

dengan kriteria inklusi cenderung lebih banyak perempuan dengan presentase sebanyak 57,5% (46 orang), dibandingkan dengan laki-laki dengan presentase sebanyak 42,5 % (34 orang). Hasil ini menunjukkan bahwa sampel dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak daripada laki-laki, dari survei dilapangan terlihat bahwa pasien yang melakukan swamedikasi antara laki-laki dan perempuan jumlahnya kurang lebih sama. Namun pasien perempuan lebih banyak yang bersedia mengisi kuesioner daripada pasien laki-laki. Berdasarkan pendapat Calamusa, et al (2011), pengetahuan seseorang mengenai informasi obat perempuan lebih memiliki pengetahuan tentang obat dibanding laki-laki ditambah lagi perempuan lebih berhati-hati dalam melakukan pengobatan dibandingkan laki-laki dan akan lebih memilih

berkonsultasi terlebih dahulu ke tenaga kefarmasian terkait dengan obat yang digunakannya.

Bedasarkan kriteria responden berdasarkan usia di Apotek Siaga Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan pada bulan Februari 2019 menunjukkan bahwa mayoritas responden yang berusia 46-65 tahun memperoleh persentase paling tinggi yakni sebanyak 42,5% (34 orang), hal ini adalah salah satu faktor yang mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan untuk melakukan pengobatan sendiri. Seseorang yang berusia cukup pada umurnya cenderung lebih rasional sehingga pengobatan yang dilakukan lebih mendekati aturan-aturan medis. Hal ini sesuai dengan pendapat Farkhan (2017) bahwa semakin cukup usia, tingkat kemampuan dan kematangan seseorang akan lebih

baik dalam berpikir dan menerima informasi.

Bedasarkan kriteria responden berdasarkan tingkat pendidikan di Apotek Siaga Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan pada bulan Februari 2019 menunjukkan bahwa mayoritas responden berpendidikan SMA atau sederajat memperoleh hasil yang paling tinggi dengan persentase 65% (52 orang). Hasil ini sesuai dengan pendapat Notoatmojo (2010) yakni pendidikan akan mempengaruhi seseorang dalam peningkatan pengetahuan. Karena semakin tinggi pendidikan seseorang maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasannya. Sedangkan menurut Budiman (2010) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan masyarakat maka semakin banyak pula tuntutan dan harapan mereka, baik pada pelayanan kesehatan

maupun pada masalah yang berkaitan sehari-hari.

Bedasarkan kriteria responden berdasarkan status pekerjaan di Apotek Siaga Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan pada bulan Februari 2019 menunjukkan bahwa mayoritas responden yang bekerja memperoleh hasil yang paling tinggi dengan persentase 53,75 % (43 orang), sedangkan responden yang tidak bekerja memperoleh hasil dengan persentase 46,25 % (37 orang). Menurut Barata (2006) menyatakan bahwa pekerja mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya karena orang yang bekerja lebih menginginkan adanya keseimbangan antara pelayanan yang diterima dengan biaya yang dikeluarkan.

4.2.2 Tingkat kepuasan pasien swamedikasi dilihat dari 5 dimensi

kualitas jasa pemberian informasi obat.

Pada variabel pertama tentang kehandalan terdiri dari 4 (empat) pernyataan yaitu pernyataan 1, 2, 3 dan 4. Dimensi ini bertujuan untuk mengetahui apakah pasien puas terhadap pelayanan pemberian informasi obat di Apotek Siaga Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan tentang kecepatan pelayanan obat, obat tersedia dengan lengkap, diberikan informasi nama, dosis dan efek samping obat, petugas Apotek siap membantu apabila pasien mengalami kesulitan saat menggunakan obat. Dari 80 responden yang diteliti pada dimensi kehandalan untuk rata-rata responden yang menyatakan jawaban sangat puas sebanyak 95% . Menurut Suparlan (2015) banyaknya pasien yang merasa puas akan pelayanan informasi obat mencerminkan bahwa

petugas kefarmasian telah handal dalam memberikan pelayanan dalam bidang kesehatan.

Pada dimensi kedua tentang ketanggapan terdiri dari 4 (empat) pernyataan yaitu pernyataan 5, 6, 7 dan 8. Dimensi ini bertujuan mengetahui apakah pasien puas terhadap pelayanan pemberian informasi obat di Apotek Siaga Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan tentang petugas Apotek cepat tanggap terhadap keluhan pasien, petugas Apotek mampu memberikan penyelesaian masalah yang dihadapi pasien, terjadi komunikasi yang baik antara petugas Apotek dengan pasien dan pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang obat yang dibelinya. Dari 80 responden yang diteliti pada dimensi untuk rata-rata responden yang menyatakan jawaban sangat puas sebanyak 93%.

Pentingnya memberikan informasi yang jelas tentang penyakit kepada pasien juga akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kesehatan hal ini sesuai dengan pendapat Farida (2015) bahwa kepuasan pasien akan tercapai apabila diperoleh hasil optimal bagi pasien dalam pelayanan kesehatan dengan memperhatikan kemampuan pasien.

Pada dimensi ketiga tentang jaminan terdiri dari 4 (empat) pernyataan yaitu pernyataan 9, 10, 11 dan 12. Dimensi ini bertujuan mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan pemberian informasi obat di Apotek Siaga Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan tentang petugas apotek mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja, obat yang diperoleh terjamin kualitasnya, petugas kefarmasian berpenampilan rapi dan obat yang

diberikan sesuai dengan yang diminta. Dari 80 responden yang diteliti pada dimensi jaminan untuk rata-rata responden yang menyatakan jawaban sangat puas sebanyak 99%. Jaminan merupakan kemampuan dalam membuat konsumen menjadi percaya dan yakin akan jasa dan informasi yang diperoleh. Hal ini sesuai dengan pendapat Arief (2001) bahwa kepuasan merupakan faktor penentu kesetiaan terhadap apotek, pelanggan memang harus dipuaskan sebab jika tidak puas konsumen akan meninggalkan perusahaan.

Pada dimensi keempat tentang empati terdiri dari 4 (empat) pernyataan yaitu pernyataan 13, 14, 15 dan 16. Dimensi ini bertujuan untuk mengetahui apakah pasien puas terhadap pelayanan pemberian informasi obat di Apotek Siaga Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan tentang petugas Apotek

memberikan perhatian terhadap keluhan pasien, tenaga kefarmasian memberikan informasi obat sebelum pasien bertanya, tenaga kefarmasian bersikap ramah dan sopan dan pasien merasa nyaman selama menunggu obat. Dari 80 responden yang diteliti pada dimensi empati untuk rata-rata responden yang menyatakan jawaban sangat puas sebanyak 81%. Namun pada poin soal nomor 14 tentang tenaga kefarmasian memberikan informasi obat sebelum pasien bertanya memiliki presentase 22,5% yang termasuk kategori sangat tidak puas, hal ini mungkin dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya petugas kefarmasian masih belum memperhatikan pentingnya pemberian informasi obat kepada pasien khususnya pasien swamedikasi, pemberian informasi sangatlah penting karena informasi

yang salah akan menjadi pemicu terjadinya *medication error*. Kepedulian dari para tenaga teknis kefarmasian sangat berpengaruh besar dengan tingkat kepuasan pasien. Karena menurut Hendra (2018) pasien dapat menilai seorang staf atau pelayanan kesehatan lainnya dari sikap dan kesopanan saat staf kesehatan melayani seorang pasien.

Pada dimensi kelima tentang bukti langsung terdiri dari 4 (empat) pernyataan yaitu pernyataan 17, 18, 19 dan 20. Dimensi ini bertujuan untuk mengetahui apakah pasien puas terhadap pelayanan pemberian informasi obat di Apotek Siaga Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan tentang Apotek tersedia ruang khusus untuk memberi informasi obat, tersedianya kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai, adanya fasilitas AC/Televisi/Koran, tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur. Dari 80 responden yang diteliti pada

dimensi bukti langsung untuk rata-rata responden yang menyatakan jawaban puas sebanyak 66%. Namun pada poin soal nomor 17 dan 20 tentang tersedianya ruang khusus untuk pemberian informasi obat dan tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur masih belum mencapai tingkat kepuasan. Untuk soal poin 17 tentang tersedianya ruang khusus untuk pemberian informasi obat menurut survei dilapangan memang tidak tersedia ruangan khusus untuk pemberian informasi obat, adapun ruangan tersebut kecil dan terletak disudut etalase obat. Untuk poin soal noor 20 tentang tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur menurut survei dilapangan juga tidak ada. Hal ini mungkin salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh pihak apotek agar pasien merasa puas akan pemberian layanan kefarmasian. Ketersediaan fasilitas yang menunjang dan sesuai kebutuhan pasien, penampilan petugas serta lingkungan yang nyaman dan bersih membuat pasien merasa nyaman dalam

menerima pelayanan sehingga kebutuhan mereka terpenuhi yang pada akhirnya menimbulkan kepuasan pada pasien.

Berdasarkan tabel 4.7 dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien swamedikasi di Apotek Siaga Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan secara keseluruhan pasien telah merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan melalui dimensi kehandalan (95%), ketanggapan (93%), jaminan (99%) dan empati (81%)

pemberian informasi obat kurang memadai dan kurangnya media sumber informasi obat misalnya brosur atau leaflet. Untuk keseluruhan tingkat kepuasan pasien swamedikasi di Apotek Siaga Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan adalah sangat puas (87%)

artinya pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh petugas apotek di apotek Siaga Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan sudah melaksanakan praktek kefarmasian dengan baik dan sesuai, namun pada dimensi bukti langsung mayoritas merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, untuk presentase dari bukti langsung (66%) hal ini mungkin dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah fasilitas dalam hal kenyamanan dan ruang khusus untuk

## KESIMPULAN

kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat di Apotek Siaga Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan adalah sangat puas.

## DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto. S., 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi revisi V. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S., 2008. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Berry Dan Zethaml, Handi Irawan., 2003. *Manajemen Pemasaran*. Bandung.
- Blenkinsopp, A., Dan Paxton, P. 2002. *Symptoms In The Pharmacy : A Guide To The Management Of Common Illness*. Malden: Blackwell Publishing.
- Danggar, 2017. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Kamar Obat Puskesmas Ciptomulyo Kota Malang*. Malang.
- Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh kesimpulan tingkat Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 922/MENKES/SK/IX/2002 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 922/MENKES/SK/IX/1993 Tentang *Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotek*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta 2002
- Departemen Kesehatan RI, 2004. *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1027/Menkes/IX/2004. Jakarta: Departemen kesehatan RI.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 *Tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2009. *Peraturan Pemerintah Republik*

- Indonesia Nomor 51 Tahun 2009  
Tentang Pekerjaan Kefarmasian.
- Depkes RI. 2004. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta.
- Depkes RI. 2006. *Petunjuk Teknis Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Halaman 6.
- Djojodibroto, Darmanto, 2007. *Respiratologi (Respiratory Medicine)*. Jakarta: Kedokteran EGC.
- Edwards, C., and Stillman, P., 2000. *Minor Illnes or Major Disease Responding to Symptoms in The Pharmacy*. London. UK: The Pharmaceutical Press
- FIP, 1999. *Joint Statement By The International Pharmaceutical Federation and The World Self-Medication Industry: Responsible Self-Medication*. p. 1-2.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Helni, 2015. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi*, 17(2), Jambi, Indonesia. Notoatmodjo, 2007. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT. RinekaCipta.
- ISFI, 2004. *Standar kompetensi farmasis Indonesia*. Jakarta: Ikatan Sarjana Farmasi Indonesia.
- Juliantini, E., dan Widayanti, S., 1996. *Pelayanan Informasi Obat Rumah Sakit Umum Daerah Dr Soetomo, Prosiding Kongres Ilmiah . XI ISFI*, 3-6 Juli 1996, Jawa Tengah.
- KEMENKES RI, 2011. *Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kemenkes.
- Khasanah, N., Supriadi, S., Harianto., 2005. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih*. Jakarta: Majalah Ilmu Kefarmasian. Vol. II No.1.p. 12-21.
- MenKes RI, 2004. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no.027/Menkes/SK/IX/2004: *Standar*

- Pelayanan Kefarmasian di Apotek.* Jakarta: Mentri Kesehatan.
- Nur Aini Harahap, Khairunnisa, Juanita Tanuwijaya, 2017. Tingkat Pengetahuan Pasien dan Rasionalitas Swamedikasi di Tiga Apotek Kota Penyambungan, *Jurnal Sains Dan Klinis. Ikatan Apoteker Indonesia.* Sumatra Barat.
- Pohan, S.I. (2007). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan.* Jakarta : EGC
- Rangkuti, F., 2002, *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, p. 109-123.
- Santi Sinala., Hany Salim., Nindia Reski Ardilla., 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Puskesmas Baraka Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang.* Makassar.
- Sibagariang, 2010. *Buku Saku Metodologi Penelitian Untuk Mahasiswa Diploma Kesehatan.* Jakarta: CV. Trans Info Media.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Afabeta.
- Tan, H.T. Dan K. Rahardja. 2010. *Obat-Obatan Sederhana Untuk Gangguan Sehari-Hari.* Jakarta: Penerbit Gramedia.
- Umar, H., 2002. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa.* Jakarta: Ghalia Indonesia, p. 8-9. 14-15, 80-11.
- WHO. 1998. *The Role Of The Pharmacist In Self-Care and Self-Medication.* The Hague, The Netherlands, P. 1-11.