

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK WILAYAH KOTA YOGYAKARTA PROVINSI
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**Ratih Eka Nikmatuzaroh, Nurul Maziyyah, M.Sc., Apt
Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

INTISARI

Apotek merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang penting dalam pembangunan kesehatan di masyarakat. Untuk menjaga mutu pelayanan kefarmasian, apotek harus secara rutin melakukan evaluasi mutu pelayanan. Salah satu metode dalam evaluasi mutu pelayanan adalah dengan mengevaluasi kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien tergantung pada mutu pelayanan baik jasa maupun produk yang diberikan di apotek. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di apotek Wilayah Kota Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif non-eksperimental. Data dikumpulkan dengan survey menggunakan metode Cross Sectional. Penilaian terhadap kepuasan didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner SERVQUAL yang memuat 5 dimensi pelayanan kefarmasian, yaitu dimensi fasilitas berwujud (tangible), dimensi kehandalan (reliability), dimensi ketanggapan (responsiveness), keyakinan/jaminan (assurance), dan empati (emphaty). Analisis data menggunakan nilai *mean gap* atau kesenjangan antara nilai rata-rata harapan dan rata-rata kinerja, persentase kesesuaian kepuasan pasien, dan Importance Performance Matrix.

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 294 sampel yang dikumpulkan dari 30 apotek di wilayah Kota Yogyakarta. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, diketahui bahwa harapan pasien akan pelayanan kefarmasian di apotek Kota Yogyakarta belum terpenuhi dengan nilai kesenjangan rata-rata seluruh dimensi -0,06. Namun, pasien di apotek Kota Yogyakarta secara keseluruhan sudah puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan dengan persentase kesesuaian kepuasan pasien rata-rata 98,15%. Importance Performance Matrix menunjukkan bahwa seluruh item dalam 5 dimensi pelayanan kefarmasian yang diujikan berada pada Kuadran II yang berarti bahwa pihak pengelola apotek di wilayah Kota Yogyakarta dapat mempertahankan kinerja pelayanannya.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Kinerja, Harapan

**EVALUATION OF PATIENT'S SATISFACTION WITH PHARMACY
SERVICE IN COMMUNITY PHARMACY OF YOGYAKARTA CITY
SPECIAL REGION OF YOGYAKARTA**

**Ratih Eka Nikmatuzaroh, Nurul Maziyyah, M.Sc., Apt
School of Pharmacy
Muhammadiyah University of Yogyakarta, Yogyakarta, Indonesia**

ABSTRACT

Pharmacy (Drug Store) is one of the important health care services in the development of health in the community. To maintain the quality of pharmacy service, the pharmacy must routinely evaluate the quality of service. One of the methods to evaluate the quality is by evaluating the patient's satisfaction. The level of satisfaction of the patient depends on the quality of service and products provided in the pharmacy. The purpose of this research is to know and evaluate the level of patient's satisfaction with pharmacy services in the community pharmacies in the city of Yogyakarta.

This research is a non-experimental study. Data was collected with the survey method using Cross Sectional Design. Assessment of satisfaction obtained from the results of SERVQUAL questionnaire deployment that contains 5 dimension of pharmacy services, which are tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data was analyzed using the *mean gap* value between the average of expectation and performance score, the percentage of patients's satisfaction, and Importance Performance Analysis (IPA) with cartesian diagram.

The number of samples in the study was 294 samples collected from 30 pharmacies in the city of Yogyakarta. Based on the result of questionnaire, it is known that the service performances in pharmacy of Yogyakarta have not met patients' expectations with the value of the *mean gap* was -0.06. However, patients at the pharmacy of the city are already satisfied with pharmacy service with the mean of patient satisfaction was 98.15%. Importance Performance Matrix showed that the whole item in 5 dimensions of pharmacy service was at Quadrant II which indicates that pharmacy in the region of Yogyakarta city can maintain their performances.

Keywords: Patient's Satisfaction, Pharmacy Services, Expectation, Experience

PENDAHULUAN

Pembangunan nasional tidak dapat terlepas dari salah satu bagian penting di dalamnya, yaitu pembangunan kesehatan. Adapun tujuan dari pembangunan kesehatan adalah mewujudkan masyarakat yang mampu hidup sehat serta tercapainya pelayanan kesehatan yang bermutu dan merata (Depkes RI, 2009). Apotek sebagai salah satu sarana pelayanan kefarmasian tentu memiliki peran di dalam pembangunan kesehatan. Permenkes RI No. 73 Tahun 2016 menyebutkan bahwa pelayanan kefarmasian di apotek meliputi 2 standar pelayanan, yaitu meliputi kegiatan manajerial yang terdiri dari pengelolaan Bahan Medis Habis Pakai, Alat Kesehatan dan Sediaan Farmasi dan kegiatan farmasi klinik serta turut bertanggung jawab dalam keamanan dan efikasi pengobatan pasien.

Tercapainya harapan atau kesesuaian ekspektasi pasien terhadap pelayanan kesehatan adalah pengertian dari kepuasan pasien (Al Jumuah *et al*, 2014). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian merupakan salah satu metode untuk mengevaluasi mutu pelayanan di apotek. Evaluasi tingkat kepuasan pasien ini dapat dilakukan menggunakan angket ataupun wawancara secara langsung (Permenkes RI, 2016).

Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian adalah upaya penting yang harus dilakukan untuk melihat perubahan-perubahan yang terjadi dan menyiapkan strategi atau rencana terstruktur dalam pengembangan pelayanan kefarmasian yang inovatif. Selain itu, evaluasi kepuasan pasien juga dapat dilakukan untuk menilai program pelayanan

pasien dengan lebih baik dan memaksimalkan kapasitas profesional di apotek pada tingkat lokal maupun nasional (Lee *et al*, 2015).

Berdasarkan hal tersebut, peneliti memandang perlu dilakukan penelitian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek wilayah Kota Yogyakarta Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Hal ini dikarenakan pentingnya mengevaluasi pelayanan kefarmasian secara berkala guna menjamin kelayakan serta kualitas mutu pelayanan kefarmasian di apotek. Selain itu, Kota Yogyakarta tercatat sebagai kabupaten/kota yang terpadat penduduknya di Provinsi DIY. Badan

Pusat Statistik provinsi DIY menyebutkan bahwa Kota Yogyakarta merupakan Kabupaten/Kota dengan kepadatan penduduk tertinggi di provinsi ini, yaitu dengan kepadatan penduduk sejumlah 12.699 jiwa/Km² (BPS, 2014). Kemenkes Republik Indonesia Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan pada tahun 2016 juga mencatat bahwa Kota Yogyakarta memiliki apotek terbanyak kedua setelah Kabupaten Sleman dengan jumlah apotek 129 apotek. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek wilayah Kota Yogyakarta Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif non eksperimental. Data penelitian dikumpulkan dengan cara survey dan menggunakan metode

Cross-Sectional. Survey dilakukan menggunakan alat ukur kuesioner untuk menjelaskan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di

apotek wilayah Kota Yogyakarta Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Jumlah sampel apotek pada penelitian ini yaitu 30 apotek yang tersebar di 14 kecamatan Kota Yogyakarta dengan metode pengambilan sampel *proportional random sampling*. Jumlah sampel pasien pada penelitian ini adalah minimal 275 pasien yang dihitung berdasarkan metode perhitungan sampel.

Pengambilan sampel pasien dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Responden yang terpilih adalah berusia mulai 18 tahun dan telah merasakan pelayanan kefarmasian di apotek yang bersangkutan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara menggunakan kuesioner. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner pada penelitian

sebelumnya yang dilakukan di Kendari tahun 2014 oleh Ihsan *et al.* Pengukuran mutu pelayanan yang diperoleh dari pasien dilakukan menggunakan rating scale dengan skoring 1 sampai 4 yaitu, skor 4 = sangat puas, skor 3 = puas, skor 2 = tidak puas, dan 1 = sangat tidak puas. Untuk mengetahui sejauh mana harapan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek dilakukan dengan cara yang sama menggunakan skoring, yaitu, skor 4 = sangat penting, skor 3 = penting, skor 2 = tidak penting, dan skor 1 = sangat tidak penting.

Analisis pada penelitian ini terdiri dari analisis karakteristik, analisis kepuasan pasien menggunakan *mean gap* harapan dan kinerja, dan analisis menggunakan *Importance and Performance Matrix*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Penelitian

Pada penelitian ini terkumpul sejumlah 294 kuesioner dari pasien yang tersebar di 30 apotek yang berada di 14 kecamatan di wilayah Kota Yogyakarta Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Jumlah pengunjung apotek dengan jenis kelamin wanita memiliki persentase terbanyak sebesar 57,48%. Kemudian, rentang usia yang terbesar adalah lanjut usia akhir yaitu responden dengan usia lebih dari 56 tahun sejumlah dengan persentase 25,17%. Berdasarkan jumlah kunjungan ke apotek, responden terbanyak yang datang ke apotek adalah mereka yang sudah berkunjung ke apotek tersebut lebih dari 5 kali, dengan persentase 58,50%. Responden dengan pendidikan terakhir di perguruan tinggi menjadi yang terbanyak mengunjungi apotek dengan persentase 47,96%. Hasil

analisis korelasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara tingkat pendidikan responden dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek wilayah Kota Yogyakarta. Namun, kekuatan korelasinya sangat lemah dan bernilai negatif yang artinya, semakin rendah pendidikan seseorang, tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian bisa semakin tinggi. Dapat dijelaskan lebih lanjut bahwa tingkat pendidikan yang semakin tinggi akan berpengaruh pada kepedulian seseorang dengan kesehatan pribadinya. (Nita *et al*, 2008). Berdasarkan pekerjaan responden, persentase terbesar pengunjung apotek di Kota Yogyakarta berprofesi sebagai pegawai swasta dengan jumlah responden 80 orang (27,21%). Hasil analisis karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 1 berikut,

Tabel 1. Hasil Analisis Karakteristik Responden Penelitian

No	Karakteristik Responden	Jumlah		Nilai P	Nilai r
		N	(Persentase)%		
1	Jenis Kelamin				
	Wanita	169	57,48%	0,514	-0,038
Pria	125	42,52%			
2	Usia (Tahun)			0,880	-0,009
	18-25	63	21,43%		
	26-35	50	17,01%		
	36-45	53	18,03%		
	46-55	54	18,37%		
>56	74	25,17%			
3	Jumlah Kunjungan Ke Apotek			0,586	0,032
	1 kali	43	14,63%		
	2-5 kali	79	26,87%		
>5 kali	172	58,50%			
4	Pendidikan Terakhir			0,012	-0,147
	Tidak Sekolah	1	0,34%		
	SD	17	5,78%		
	SMP	17	5,78%		
	SMA	118	40,14%		
Pendidikan Tinggi	141	47,96%			
5	Pekerjaan			0,745	-0,019
	Pelajar/Mahasiswa	42	14,29%		
	PNS	16	5,44%		
	Pegawai Swasta	80	27,21%		
	Buruh	6	2,04%		
	Pedagang	33	11,22%		
	Tidak Bekerja	56	19,05%		
Lain-lain	61	20,75%			

Sumber: Data Primer Diolah 2018

B. Analisis Kepuasan Pasien

Analisis kepuasan pasien dilakukan dengan menggunakan analisis SERVQUAL (Parasuraman, 1985;1988), analisis ini akan melihat seberapa jauh kesenjangan atau *Mean gap* antara harapan responden penelitian terhadap pelayanan kefarmasian dengan kinerja atau kenyataan yang diterimanya. Nilai kesenjangan (*mean*

gap) pelayanan ini bermanfaat bagi pengelola apotek untuk mengetahui aspek-aspek pelayanan kefarmasian di apotek yang sudah berfungsi dengan baik dan mempelajari aspek-aspek yang perlu perhatian khusus untuk ditingkatkan (Kassam *et al*, 2012).

Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik atau memuaskan jika

pelayanan yang dirasakan oleh pasien sesuai atau bahkan melebihi harapan. Namun, kualitas pelayanan dapat diasumsikan sebaliknya apabila pelayanan yang dirasakan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan (Dianto, 2014). Kriteria penilaian frekuensi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek didasarkan pada kriteria dalam bentuk persentase teori Arikunto (2006). Tingkat kesesuaian kepuasan pasien sebesar lebih dari 75% masuk dalam kriteria puas, tingkat kesesuaian kepuasan pasien 56%-75% masuk dalam kriteria cukup puas, tingkat kesesuaian kepuasan pasien kurang dari 40%-55% masuk dalam kriteria kurang puas, dan persentase kesesuaian kurang dari 40% masuk dalam kriteria tidak puas.

Secara keseluruhan, pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di apotek wilayah Kota Yogyakarta Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

sudah puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan.

1. Dimensi Fasilitas Berwujud (*Tangible*)

Dalam dimensi fasilitas berwujud ini, responden akan menilai pelayanan kefarmasian dari bentuk fisik sarana dan prasarana yang terdapat di apotek. Nilai kesenjangan (*Mean gap*) tertinggi dan persentase kepuasan terendah terdapat pada item pernyataan bahwa bagian dalam dan bagian luar apotek tertata dengan baik. Sedangkan nilai kesenjangan terkecil terdapat pada item pernyataan bahwa petugas apotek berpakaian rapi dan bersih.

Pada kenyataannya, jasa merupakan suatu unsur yang tidak berwujud. Jasa tidak bisa diraba, dicium, maupun dilihat, namun, dimensi ini mewakili penilaian pelanggan terhadap apa yang dilihat dan dirasakannya. Pada akhirnya, pelanggan akan menilai pelayanan yang

diterimanya berdasar hasil penginderaan (Astuti, 2014).

dalam bentuk persepsi (Kustiyah and

Tabel 2. Hasil Analisis Kepuasan Pasien Pada 5 Dimensi Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan Kefarmasian	Rata-rata		Mean gap	Persentase Kepuasan
	Harapan	Kinerja		
1. Dimensi Fasilitas Berwujud (Tangible)				
a. Apotek Terlihat bersih dan rapi	3,45	3,37	-0,08	97,70%
b. Bagian luar dan bagian dalam ruangan tertata dengan baik	3,43	3,27	-0,16	95,24%
c. Kesiapan alat-alat yang dipakai lengkap dan bersih	3,39	3,27	-0,13	96,29%
d. Petugas apotek berpakaian bersih dan rapi	3,54	3,48	-0,06	98,32%
Rata-rata	3,45	3,35	-0,11	96,89%
2. Dimensi Keandalan (Reliability)				
a. Pelayanan obat cepat	3,54	3,49	-0,05	98,56%
b. Obat tersedia dengan lengkap	3,51	3,40	-0,12	96,71%
c. Obat dijual dengan harga yang wajar	3,41	3,39	-0,02	99,50%
d. Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum	3,58	3,47	-0,11	96,87%
e. Petugas selalu siap membantu	3,57	3,55	-0,02	99,39%
Rata-rata	3,52	3,46	-0,06	98,20%
3. Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)				
a. Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien	3,52	3,48	-0,04	98,84%
b. Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi konsumen	3,48	3,39	-0,09	97,46%
c. Terjalannya komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen	3,52	3,46	-0,05	98,45%
d. Konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebus	3,53	3,48	-0,05	98,65%
Rata-rata	3,51	3,45	-0,06	98,35%
4. Dimensi Keyakinan/ Jaminan (Assurance)				
a. Petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik selama bekerja	3,48	3,38	-0,10	97,17%
b. Obat yang dibeli terjamin kualitasnya	3,52	3,50	-0,03	99,23%
c. Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta	3,58	3,54	-0,04	98,86%
Rata-rata	3,53	3,47	-0,06	98,42%
5. Dimensi Empati (Emphaty)				
a. Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen	3,50	3,42	-0,08	97,67%
b. Petugas memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial	3,62	3,61	-0,02	99,53%
c. Konsumen merasa nyaman selama menunggu obat	3,54	3,52	-0,02	99,42%
Rata-rata	3,55	3,51	-0,04	98,87%

Sumber: Data Primer Diolah 2018

2. Dimensi Kehandalan (Reliability)

Pada dimensi ini, responden di apotek akan menilai kemampuan apotek memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan akurat serta terpercaya. Item pernyataan dengan nilai kesenjangan tertinggi ada pada pernyataan bahwa obat tersedia dengan lengkap. Item pernyataan dengan nilai kesenjangan terkecil terdapat pada pernyataan obat dijual dengan harga yang wajar dan petugas selalu siap membantu. Tidak dapat dipungkiri bahwa Apoteker yang bekerja di komunitas dalam hal ini apotek harus menyeimbangkan antara aspek komersial dan aspek profesionalitas dalam hal pelayanan.

Pada penelitian sebelumnya di Kendari (2014), pada dimensi dan item pernyataan yang sama, menunjukkan bahwa kedua pernyataan ini berada pada persentase kepuasan pasien yang

cukup yaitu sekitar 74-75% saja. Wawancara langsung dengan responden menunjukkan bahwa memang sebagian besar responden di apotek wilayah Kota Yogyakarta menganggap bahwa harga di apotek-apotek ini standar dan masih berada dalam batas kewajaran.

3. Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)

Pada dimensi ketanggapan atau responsiveness ini, pasien akan menilai dan melihat bagaimana apotek dapat memberikan pelayanan kepada pasien secara profesional dengan tanggap dan cermat. Pada dimensi ini, petugas harus dapat menjalin hubungan yang baik dengan pasien serta memberikan penanganan dan penyelesaian terhadap masalah yang dialami pasien. Item pernyataan dengan kesenjangan tertinggi terdapat pada pernyataan bahwa petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap permasalahan yang dihadapi oleh pasien. Nilai

kesenjangan terkecil pada dimensi ketanggapan ini terdapat pada item pernyataan bahwa petugas cepat tanggap terhadap keluhan. Membangun hubungan yang baik antara pasien dan petugas kesehatan merupakan inti dari perawatan pasien yang optimal, di samping itu, hubungan ini juga dapat memengaruhi hasil dari terapi pasien (Kassam *et al*, 2010).

4. Dimensi Keyakinan atau Jaminan (*Assurance*)

Pada dimensi keyakinan (*assurance*) ini, tingkat kepuasan pasien dinilai dari sejauh mana apotek dapat memberikan jaminan terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan. Nilai kesenjangan tertinggi dimensi keyakinan terdapat pada item pernyataan petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik selama bekerja. Item pernyataan dengan nilai kesenjangan antara harapan dan kinerja yang paling rendah terdapat

pada item pernyataan bahwa obat yang dibeli terjamin kualitasnya. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Ihsan (2014), bahwa apotek di Kendari juga sudah dapat menjamin kualitas obat yang diberikan ke pasien dengan persentase kesesuaian kepuasan pasien sebesar 82,35%.

5. Dimensi Empati (*Empathy*)

Pada dimensi empati (*emphaty*) ini, tingkat kepuasan pasien dinilai dari sejauh mana petugas di apotek dapat memberikan perhatian lebih secara personal kepada pasien dan memahami kebutuhan mereka. Item pernyataan dengan kesenjangan tertinggi terdapat pada item pernyataan bahwa petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen. Dari hasil wawancara dengan responden menyebutkan, bahwa masih banyak petugas di apotek yang bersikap seadanya dalam hal melayani konsumen. Dalam menanggapi keluhan yang dihadapi responden, petugas di

apotek cenderung tidak terlalu masuk secara personal kepada responden sehingga responden belum merasakan adanya sikap simpati empati yang membuat mereka nyaman.

Item pernyataan dengan nilai kesenjangan antara harapan dan kinerja terkecil di apotek dalam dimensi ini berada pada item pernyataan bahwa petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial pasien. Item pernyataan ini berkaitan langsung dengan bagaimana

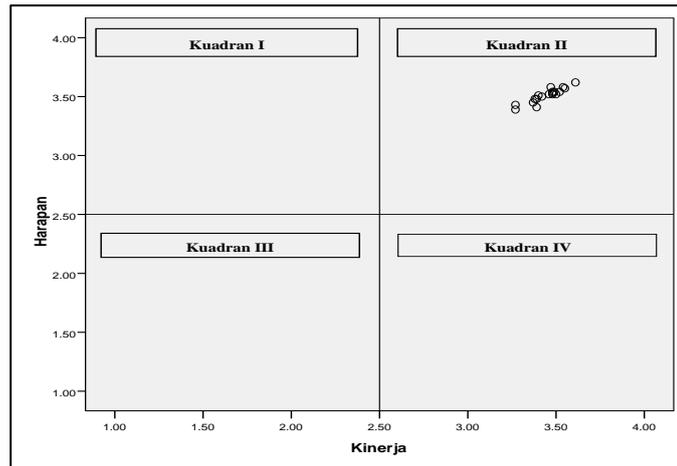
attitude atau sikap kepribadian petugas dalam melayani pasiennya. Apoteker atau petugas di apotek harus berusaha menunjukkan pada pasien bahwa mereka memberikan informasi yang bermanfaat serta bertanggungjawab atas perawatan kesehatan mereka. Disamping itu, mereka juga harus menunjukkan sikap profesional untuk mencerminkan keahlian mereka. Upaya ini dapat secara langsung meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien (AlGhurair, 2012).

D. Analisis *Importance and Performance Matrix*

Tingkat kepuasan pasien di apotek wilayah Kota Yogyakarta dianalisis menggunakan Importance and Performance Matrix. Analisis ini disajikan dalam bentuk matriks antara harapan responden dengan pelayanan kefarmasian (kinerja) yang didapatkan.

Matriks tersebut menggambarkan 4 kuadran berdasarkan nilai rata-rata harapan dan rata-rata kinerja.

Diagram hasil penilaian kepuasan pasien di apotek berdasarkan harapan dan kinerja dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. Matriks Hasil Penelitian Kepuasan Pasien Pada 5 Dimensi

Dapat dilihat pada Gambar 1, bahwa seluruh item pernyataan pada 5 dimensi pelayanan kefarmasian berada pada Kuadran II. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, hasil kinerja pelayanan kefarmasian di apotek wilayah kota Yogyakarta sudah sebanding dengan harapan responden. Sejalan dengan hasil rata-rata persentase kepuasan responden yang mencapai angka 98,15%, sebagian besar responden sudah merasa puas akan pelayanan kefarmasian yang diberikan di apotek wilayah Kota Yogyakarta. Item pelayanan kefarmasian yang masuk pada kuadran II merupakan

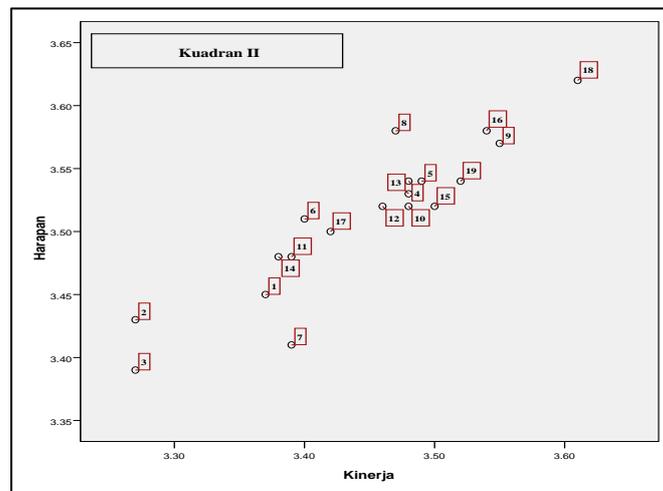
kekuatan perusahaan atau pengelola karena memiliki tingkat harapan yang tinggi dengan tingkat kinerja yang tinggi pula (Dianto, 2014). Pihak pengelola apotek dapat mempertahankan kualitas pelayanan di seluruh item yang masuk dalam kuadran ini.

Terdapat 19 item pernyataan dalam 5 dimensi pelayanan kefarmasian. Item pernyataan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Apotek Terlihat bersih dan rapi
2. Bagian luar dan bagian dalam ruangan tertata dengan baik
3. Kesiapan alat-alat yang dipakai lengkap dan bersih
4. Petugas apotek berpakaian bersih dan rapi
5. Pelayanan obat cepat

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 6. Obat tersedia dengan lengkap 7. Obat dijual dengan harga yang wajar 8. Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum 9. Petugas selalu siap membantu 10. Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien 11. Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi konsumen 12. Terjalannya komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen 13. Konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebus 14. Petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik selama bekerja | <ul style="list-style-type: none"> 15. Obat yang dibeli terjamin kualitasnya 16. Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta 17. Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen 18. Petugas memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial 19. Konsumen merasa nyaman selama menunggu obat. |
|---|---|

Dalam matriks hasil kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek wilayah Kota Yogyakarta, setiap item pernyataan dapat dilihat secara lebih rinci pada gambar 2 berikut ini;



Gambar 2. Matriks Hasil Penelitian Kepuasan Pasien Pada 5 Dimensi

Pada gambar terlihat bahwa item pernyataan dengan posisi paling rendah jika dibandingkan dengan item pernyataan lainnya pada penelitian ini terdapat pada nomor item 1, 2 dan 3

yaitu apotek terlihat bersih dan rapi, bagian luar dan bagian dalam ruangan tertata dengan baik, serta kesiapan alat-alat yang dipakai lengkap dan bersih yang ketiganya berada pada dimensi

fasilitas berwujud (*tangible*). Hasil ini menunjukkan bahwa pihak pengelola apotek di wilayah Kota Yogyakarta diharapkan dapat memperhatikan aspek-

aspek terkait dengan sarana dan prasarana apotek untuk memenuhi tercapainya harapan dari responden

KESIMPULAN

1. Sudah tercapainya sebagian besar harapan pasien akan pelayanan kefarmasian di apotek wilayah Kota Yogyakarta dengan rata-rata nilai kesenjangan antara harapan dan kinerja yang sangat kecil yaitu - 0,06.
2. Berdasarkan standar persentase kepuasan pasien, persentase kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek

wilayah Kota Yogyakarta adalah 98,15% dan berada pada kriteria puas.

3. Berdasarkan matriks kesesuaian harapan dan kinerja, semua item pada 5 dimensi pelayanan kefarmasian di apotek wilayah Kota Yogyakarta berada pada kuadran II yang berarti bahwa pelayanan sudah baik dan perlu dipertahankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Jumuah, K., Hassali, M., Al-zaagi, I., 2014. Adaptation and validation of a questionnaire assessing patient satisfaction with pharmacy services in general hospitals. *Patient Preference and Adherence* 371. doi:10.2147/PPA.S58565.
- AlGhurair *et al.*, 2012. What Elements of The Patient-Pharmacist Relationship are Associated With Patient Satisfaction?. *J of Patient Preference and Adherence* 2012(6): 663-676.
- Arikunto, S., 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia., 2009. Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian. Jakarta : Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Dianto, Angga Rahmat., 2014. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan di The Body Art Fitness & Aerobic. *J Kesehatan Olahraga*. 2014;02(02):225-236.
- Direktor Jenderal Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan., 2016. *Daftar Apotek Wilayah Kota Yogyakarta*. Yogyakarta.
- Ihsan S., Rezky R., Akib NI., 2014. Evaluasi mutu pelayanan di apotek komunitas kota kendari berdasarkan standar pelayanan kefarmasian. *J Farm Dan Ilmu Kefarmasian Indonesia*. 2014;1(2):30–35.
- Kassam, Rosemin., *et al.*, 2010. Comparison of Patients' Expectations and Experiences at Traditional Pharmacies and Pharmacies Offering Enhanced Advanced Pharmacy Practice Experiences. *American Journal of Pharmaceutical Education*. 2010;74 (5). Article 90.
- Kassam *et al.*, 2011. Patient Satisfaction with Pharmaceutical Care Delivery in Community Pharmacies. *Patient Preference and Adherence*. 2012;6: 337-348.
- Kustiyah, Eni., Astuti., 2014. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Atas Pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen. *GEMA*, th XXVI/48/ Februari 2014-Juli 2014.
- Lee *et al.*, 2015. Predictive Factors of Patient Satisfaction with Pharmacy Services in South Korea: A Cross Sectional Study of National Level Data. *PLOS ONE*. doi: 10.1371/journal.pone.0142269.
- Nita, Y., Athijah, U., Wijaya, I.N., ilahi, R.K., hermawati, M., 2008. Kinerja Apotek dan Harapan Pasien terhadap Pemberian Informasi Obat Pada Pelayanan Swamedikasi di Beberapa Apotek di Surabaya. *Majalah Farmasi Airlangga*, 6(2):41-44.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A.V., Berry, L.L., 1985. A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research. *Journal Of Marketing*, Vol 48, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A.V., Berry, L.L., 1988. Servqual : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal Of Retailing*, Vol 64.
- Sugiyono., 2012. *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Ke-20. Bandung : Penerbit CV. Alfabeta.

Yogyakarta., 2014. Badan Pusat
Statistik. Yogyakarta.