

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Uji Pendahuluan**

Pada penelitian ini dilakukan uji pendahuluan berupa uji validitas dan uji reliabilitas kuesioner penelitian. Pengujian tersebut berguna untuk memastikan instrumen yang digunakan dalam penelitian ini valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek. Uji validitas dan reliabilitas ini akan memastikan bahwa setiap item pernyataan dari kuesioner yang digunakan sebagai instrumen adalah layak.

Uji pendahuluan untuk penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan sejumlah 30 kuesioner kepada responden di 3 apotek yang berbeda di wilayah Kota Yogyakarta. 30 kuesioner tersebut merupakan kuesioner yang berbeda dan terpisah dari kuesioner yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian. Kemudian data diolah menggunakan *Pearson Correlation Coefficient* untuk menilai validitas kuesioner serta *Cronbach Coefficient Alpha* untuk menilai reliabilitasnya.

##### **1. Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien**

Teknik pengujian yang dilakukan untuk menguji validitas kuesioner adalah dengan metode *Pearson Correlation Coefficient*. Hasil dapat dilihat pada tabel 4 berikut,

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas Lima Dimensi Kualitas Pelayanan**

No Item	Pelayanan Kefarmasian	r Hitung Harapan	r Hitung Kinerja	r Tabel	Ket
<b>Dimensi Fasilitas Berwujud (<i>Tangible</i>)</b>					
1	Apotek Terlihat bersih dan rapi	0,789	0,543	0,361	Valid
2	Bagian luar dan bagian dalam ruangan tertata dengan baik	0,819	0,540	0,361	Valid
3	Kesiapan alat-alat yang dipakai lengkap dan bersih	0,844	0,600	0,361	Valid
4	Petugas apotek berpakaian bersih dan rapi	0,791	0,685	0,361	Valid
<b>Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>					
5	Pelayanan obat cepat	0,789	0,625	0,361	Valid
6	Obat tersedia dengan lengkap	0,813	0,845	0,361	Valid
7	Obat dijual dengan harga yang wajar	0,844	0,532	0,361	Valid
8	Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum	0,931	0,743	0,361	Valid
9	Petugas selalu siap membantu	0,931	0,743	0,361	Valid
<b>Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>					
10	Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien	0,889	0,783	0,361	Valid
11	Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi konsumen	0,925	0,700	0,361	Valid
12	Terjalannya komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen	0,847	0,724	0,361	Valid
13	Konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebus	0,838	0,745	0,361	Valid
<b>Dimensi Keyakinan/ Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>					
14	Petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik selama bekerja	0,841	0,806	0,361	Valid
15	Obat yang dibeli terjamin kualitasnya	0,846	0,829	0,361	Valid
16	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta	0,892	0,850	0,361	Valid
<b>Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)</b>					
17	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen	0,916	0,767	0,361	Valid
18	Petugas memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial	0,869	0,839	0,361	Valid
19	Konsumen merasa nyaman selama menunggu obat	0,838	0,742	0,361	Valid

Sumber: Data Primer diolah 2018

Suatu instrumen penelitian dinyatakan valid apabila  $r$  hitung  $\geq r$  tabel, Jika  $r$  hitung  $< r$  tabel, maka instrumen tersebut tidak valid (Arikunto, 2006). Hasil Uji validitas menggunakan uji *Pearson Correlation Coefficient* dari semua item pernyataan mengenai harapan dan kinerja pelayanan apotek menunjukkan hasil yang valid. Nilai  $r$  hitung pada 19 item pernyataan memiliki nilai yang lebih besar dari nilai  $r$  tabel. Nilai  $r$  tabel untuk 30 responden dengan signifikansi 5% adalah 0,3610, dan dapat dilihat pada tabel 4 bahwa keseluruhan item pernyataan dari aspek harapan dan kinerja pasien memiliki nilai yang lebih besar dari 0,3610.

## **2. Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pasien**

Uji reliabilitas dari instrumen dalam hal ini kuesioner untuk mengukur kepuasan pasien menggunakan metode *Cronbach Coefficient Alpha* menunjukkan hasil yang reliabel. Hasil uji menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* untuk semua item pernyataan harapan pasien adalah 0,979 dan untuk item kinerja adalah 0,947. Secara umum, suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's alpha* adalah lebih besar atau sama dengan 0,600 ( $\geq 0,600$ ) (Sugiyono, 2012). Hasil ini menunjukkan bahwa instrumen dalam penelitian ini reliabel dan memenuhi syarat sebagai alat untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek. Dapat dilihat pada tabel berikut bahwa seluruh item dalam kuesioner adalah reliabel.

**Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Lima Dimensi Pelayanan Kefarmasian**

No Item	Pelayanan Kefarmasian	r Hitung Harapan	r Hitung Kinerja	r Tabel	Keterangan
1	Dimensi Fasilitas Berwujud ( <i>Tangible</i> )	0,905	0,811	0,361	Reliabel
2	Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> )	0,947	0,890	0,361	Reliabel
3	Dimensi Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	0,933	0,814	0,361	Reliabel
4	Dimensi Keyakinan/ Jaminan ( <i>Assurance</i> )	0,942	0,955	0,361	Reliabel
5	Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> )	0,912	0,808	0,361	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah 2018

## B. Analisis Karakteristik Pasien

Data yang dianalisis pada penelitian ini merupakan hasil pengisian kuesioner responden yang diambil dari apotek-apotek yang tersebar di seluruh kecamatan Kota Yogyakarta. Kecamatan tersebut adalah Kecamatan Danurejan, Gedong Tengen, Gondokusuman, Gondomanan, Jetis, Kota Gede, Kraton, Mantrijeron, Mergangsan, Pakualaman, Tegalrejo, Umbulharjo, Ngampilan dan Wirobrajan. Namun, seluruh apotek yang berada di Kecamatan Ngampilan tidak masuk ke dalam kriteria inklusi penelitian dikarenakan tidak mendapatkan persetujuan dari Apoteker Penanggungjawab Apotek (APA) maupun Pemilik Sarana Apotek (PSA) untuk dilakukan pengambilan data. Total sampel yang dianalisis berjumlah 294 responden dari 30 Apotek di Kota Yogyakarta. Persebaran apotek yang digunakan sebagai sampel di tiap kecamatan didasarkan pada metode proporsi, sehingga didapatkan data apotek pada tabel berikut :

**Tabel 6. Jumlah Sampel Apotek Tiap Kecamatan**

No	Kecamatan	Jumlah Apotek Sampel
1	Danurejan	2
2	Gedong Tengen	2
3	Gondokusuman	3
4	Gondomanan	1
5	Jetis	2
6	Kota Gede	2
7	Kraton	2
8	Mantrijeron	2
9	Mergangsan	2
10	Ngampilan	-
11	Pakualaman	3
12	Tegalrejo	1
13	Umbulharjo	6
14	Wirobrajan	2
	<b>Total</b>	<b>30</b>

**Sumber:** Data Sampel 2018

Karakteristik responden penelitian terdiri dari data responden berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan jumlah kunjungan ke apotek. Analisis karakteristik responden ini dilakukan untuk melihat dan menilai variasi yang terdapat pada suatu populasi. Selain itu, data karakteristik responden yang didapatkan dianalisis menggunakan metode korelasi *Spearman Test* untuk dapat diketahui ada atau tidaknya hubungan karakteristik tersebut dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek. Berdasarkan hasil pengisian kuesioner dari 294 responden, dapat diketahui karakteristik responden penelitian seperti terlihat pada tabel 7.

**Tabel 7. Karakteristik Responden Penelitian**

No	Karakteristik Responden	Jumlah		Nilai P	Nilai r
		N	(Persentase)%		
<b>1</b>	<b>Jenis Kelamin</b>				
	Wanita	169	57,48%	0,514	-0,038
	Pria	125	42,52%		
<b>2</b>	<b>Usia (Tahun)</b>				
	18-25	63	21,43%	0,880	-0,009
	26-35	50	17,01%		
	36-45	53	18,03%		
	46-55	54	18,37%		
	>56	74	25,17%		
<b>3</b>	<b>Jumlah Kunjungan Ke Apotek</b>				
	1 kali	43	14,63%	0,586	0,032
	2-5 kali	79	26,87%		
	>5 kali	172	58,50%		
<b>4</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>				
	Tidak Sekolah	1	0,34%	0,012	-0,147
	SD	17	5,78%		
	SMP	17	5,78%		
	SMA	118	40,14%		
	Pendidikan Tinggi	141	47,96%		
<b>5</b>	<b>Pekerjaan</b>				
	Pelajar/Mahasiswa	42	14,29%	0,745	-0,019
	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%		

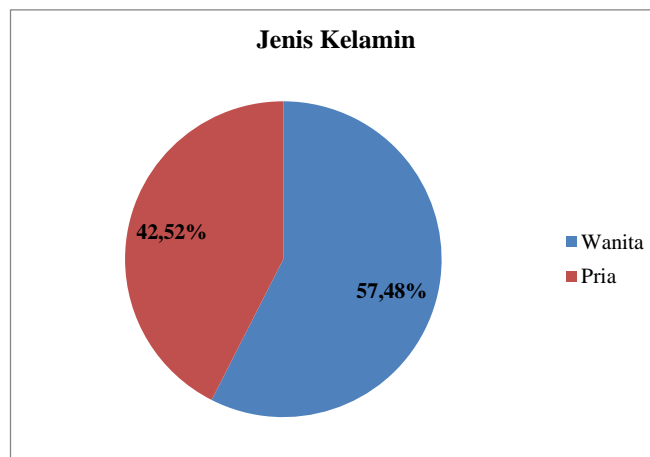
Sumber: Data Primer diolah 2018

### 1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah pengunjung apotek dengan jenis kelamin wanita memiliki persentase sebesar 57,48% dan pengunjung apotek berjenis kelamin laki-laki sebesar 42,52%. Hal ini menggambarkan bahwa pengunjung apotek wanita lebih banyak daripada pengunjung laki-laki. Dari 294 data

responden, didapatkan bahwa pengunjung wanita sejumlah 169 orang dan pengunjung pria sejumlah 125 orang.

Hasil analisis korelasi antara jenis kelamin responden dengan tingkat kepuasan menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan, hasil analisis ini berbeda dengan yang dilakukan oleh Afolabi *et al* di Nigeria (2012) bahwa jenis kelamin memiliki pengaruh yang signifikan terhadap skala item pada kepuasan pelayanan kefarmasian. Pasien wanita menyatakan kepuasan yang lebih besar terhadap pelayanan kefarmasian jika dibandingkan pasien laki-laki.



**Gambar 4. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

## **2. Karakteristik Berdasarkan Usia**

Berdasarkan usia, pasien yang datang ke apotek dibedakan menjadi 5 (lima) rentang usia menurut Depkes RI 2009. Masa remaja akhir dengan rentang usia 18-25 tahun, masa dewasa awal

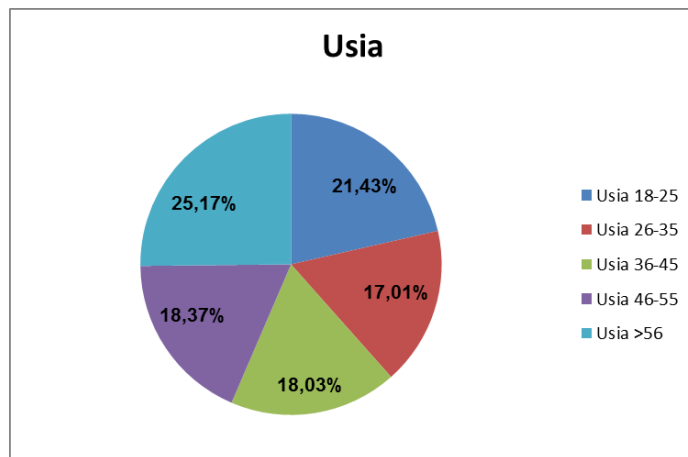
dengan rentang usia 26-35 tahun, masa dewasa akhir dengan rentang usia 36-45 tahun, masa lanjut usia awal dengan rentang usia 46-55 tahun, dan masa lanjut usia akhir dengan rentang usia lebih dari 56 tahun. Dari data yang didapatkan, rentang usia yang terbesar adalah lanjut usia akhir yaitu responden dengan usia lebih dari 56 tahun sejumlah 74 responden dengan persentase 25,17%. Jumlah terkecil dari rentang usia yang datang ke apotek adalah responden dengan usia 26-35 tahun atau masa dewasa awal dengan jumlah 50 responden dengan persentase 17,01%.

Responden geriatri menjadi yang terbanyak mengunjungi apotek. Hal ini disebabkan mereka rutin melakukan pengobatan untuk penyakit-penyakit degeneratif seperti hipertensi, diabetes, rematik, dan sebagainya. Populasi geriatri secara tidak langsung berhubungan dengan meningkatnya penyakit kronik, penyakit degeneratif, penyakit yang tidak bisa disembuhkan (terminal) dan penyakit yang membutuhkan waktu perawatan yang lama. Kondisi ini berpengaruh pula pada peningkatan kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan (Supadmi, 2013). Dari hasil wawancara dengan responden juga diketahui bahwa responden yang berusia di atas 56 tahun berkunjung ke apotek untuk menebus obat rutin mereka, seperti obat antihipertensi, obat antidiabetes, dan rematik setiap minimal 2 minggu sekali. Namun, hasil analisis korelasi yang dilakukan menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang



signifikan antara usia responden dengan tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di apotek wilayah Kota Yogyakarta.

Persentase responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 5 berikut:



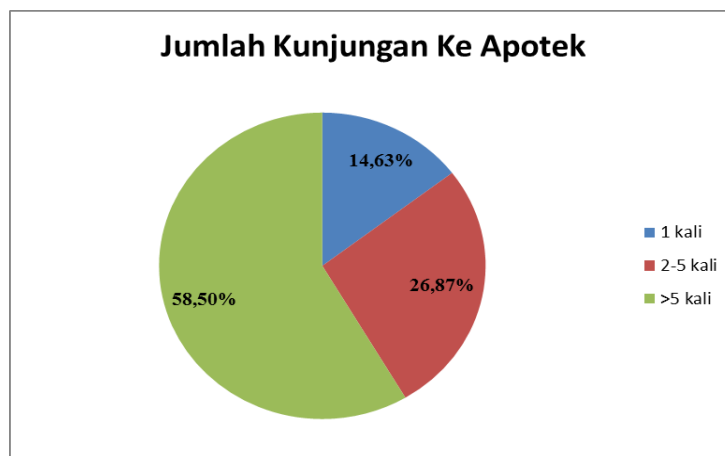
**Gambar 5. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

### **3. Karakteristik Berdasarkan Jumlah Kunjungan ke Apotek**

Berdasarkan jumlah kunjungan ke apotek, responden terbanyak yang datang ke apotek adalah mereka yang sudah berkunjung ke apotek tersebut lebih dari 5 kali, yaitu 172 responden dengan persentase 58,50%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan pelanggan tetap di apotek yang bersangkutan pada daerah tersebut. Selain itu, dibuktikan pula dengan hasil penelitian ini bahwa kunjungan responden ke apotek

yang baru pertama kali memiliki persentase paling kecil dengan jumlah pasien 43 dan persentase 14,63%.

Hasil analisis korelasi menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara jumlah kunjungan apotek dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek wilayah Kota Yogyakarta. Hasil penelitian lain menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan kesehatan yang mempunyai hubungan yang signifikan dengan minat untuk berkunjung ulang ke pelayanan kesehatan yang sama (Ellya and Dian, 2008). Dapat dijelaskan lebih lanjut bahwa apabila pasien mendapatkan kepuasan yang baik terhadap suatu pelayanan kesehatan, mereka memiliki peluang sebesar 7,5 kali berminat untuk melakukan kunjungan ulang ke penyedia pelayanan kesehatan tersebut (Ellya dan Dian, 2008).



**Gambar 6. Persentase Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan ke Apotek**

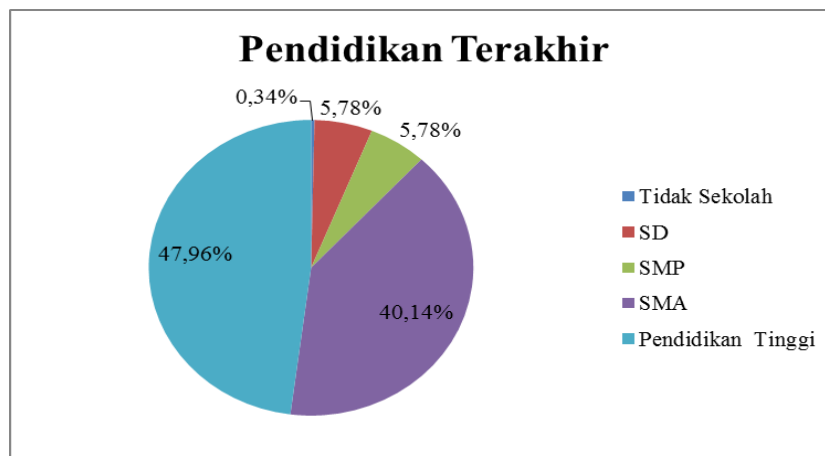
#### **4. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Berdasarkan tingkat pendidikan, responden dengan persentase terbesar (47,96%) yang mengunjungi apotek adalah responden yang berpendidikan tinggi dengan jumlah 141 responden. Responden yang menempuh pendidikan tinggi ini terdiri dari responden dengan pendidikan tinggi di Diploma 3, Strata 1, Strata 2, dan Strata 3. Sedangkan pasien yang tidak bersekolah memiliki persentase yang paling kecil yaitu 0,34% dengan jumlah hanya 1 responden. Jumlah responden dengan pendidikan di tingkat SMA menempati urutan yang kedua dengan jumlah 118 responden (40,14%).

Dapat dilihat pada gambar bahwa persentase responden yang berpendidikan sampai tingkat SMA dan pendidikan tinggi memiliki selisih yang sangat jauh dengan responden yang pendidikannya pada tingkat SMP, SD, dan tidak bersekolah. Dapat disimpulkan pula bahwa sebagian besar penduduk di kota Yogyakarta yang mengunjungi apotek lebih besar telah menempuh pendidikan minimal di tingkat SMA.

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. Dapat dijelaskan lebih lanjut bahwa tingkat pendidikan yang

semakin tinggi akan berpengaruh pada kepedulian seseorang dengan kesehatan pribadinya. Selain itu, kondisi ini turut memengaruhi tuntutan dan harapan mereka terhadap pelayanan kefarmasian yang dibutuhkan (Nita *et al*, 2008).

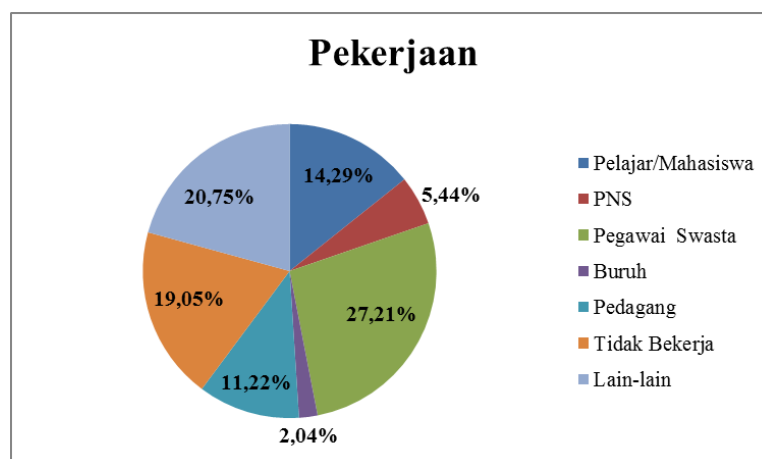


**Gambar 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

### **5. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan**

Berdasarkan pekerjaan responden, persentase terbesar pengunjung apotek di Kota Yogyakarta berprofesi sebagai pegawai swasta dengan jumlah responden 80 orang (27,21%). Sedangkan responden yang berprofesi sebagai buruh merupakan pengunjung dengan jumlah yang terkecil yaitu 6 pasien dengan persentase 2,04%. Urutan ke-dua terbanyak adalah responden tidak bekerja, yang termasuk dalam karakteristik ini adalah para ibu rumah tangga dan pensiunan. Hasil analisis korelasi menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek

wilayah Kota Yogyakarta. Penelitian yang dilakukan di Korea (2015), menunjukkan bahwa yang memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien adalah jumlah pendapatan seseorang bukan jenis pekerjaannya (Lee *et al*, 2015).



**Gambar 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

### C. Analisis Kepuasan Pasien

Analisis kepuasan pasien dilakukan dengan menggunakan analisis SERVQUAL, 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).

Hasil studi menunjukkan bahwa pasien akan lebih puas terhadap pelayanan apotek jika pelayanan kefarmasian tersebut terfokus pada pasien. Tingkat kepuasan tersebut juga memiliki pengaruh terhadap peningkatan kepatuhan dan kualitas hidup pasien (Silva *et al*, 2012).

Tabel berikut ini merupakan hasil penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dilihat dari rata-rata harapan dan kinerja pada 5 dimensi pelayanan.

**Tabel 8. Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Pasien 5 Dimensi Pelayanan Kefarmasian**

Pelayanan Kefarmasian	Rata-rata		Mean Gap	Persentase Kepuasan
	Harapan	Kinerja		
1 Dimensi Fasilitas Berwujud ( <i>Tangible</i> )	3,45	3,35	-0,11	96,89%
2 Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> )	3,52	3,46	-0,06	98,20%
3 Dimensi Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	3,51	3,45	-0,06	98,35%
4 Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> )	3,53	3,47	-0,06	98,42%
5 Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> )	3,55	3,51	-0,04	98,87%

Sumber: Data Primer diolah 2018

Dapat dilihat bahwa dari kelima dimensi pelayanan kefarmasian, yang memiliki nilai kesenjangan tertinggi adalah pada Dimensi Fasilitas Berwujud. Dikarenakan dimensi ini memiliki nilai kesenjangan yang tinggi, dapat diartikan bahwa pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apotek di wilayah Kota Yogyakarta belum memenuhi harapan pasien dalam hal fasilitas atau sarana dan prasarana yang tersedia. Namun, jika dilihat dari persentase kepuasan, walaupun dimensi ini memiliki persentase kepuasan terkecil, nilai persentase yang diperoleh masuk dalam kriteria puas.

Dimensi pelayanan kefarmasian yang memiliki nilai kesenjangan terkecil adalah Dimensi Empati. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien sudah merasa puas akan pelayanan kefarmasian yang diberikan di Apotek Wilayah Kota Yogyakarta dalam hal simpati dan empati atau perhatian terhadap pasien di apotek. Dapat dikatakan bahwa apotek-apotek tersebut sudah memahami bagaimana pentingnya memberikan nilai empati dan simpati kepada pasien di apotek. Persentase kepuasan pasien pada dimensi ini juga sangat tinggi dan berada pada kategori kepuasan yang baik.

### **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. Selain itu, faktor kebersihan serta kerapian dari fasilitas tersebut juga merupakan aspek yang memengaruhi dalam dimensi ini. Konsumen atau responden akan cenderung memilih pelayanan kesehatan yang memiliki fasilitas atau sarana dan prasarana yang berkualitas serta terpelihara jika dibandingkan dengan pelayanan kesehatan yang memiliki fasilitas lengkap namun tidak terawat (Dewi and Arta, 2014).

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 dalam bentuk persepsi (Kustiyah and Astuti, 2014).

Hasil Kepuasan Responden pada dimensi fasilitas berwujud dapat dilihat pada tabel berikut,

**Tabel 9. Nilai *Mean Harapan*, Nilai *Mean Kinerja*, dan *Mean Gap* Tiap Item Pernyataan pada Dimensi Fasilitas Berwujud (*Tangible*)**

Pelayanan Kefarmasian	Rata-rata		<i>Mean Gap</i>	Persentase Kepuasan
	Harapan	Kinerja		
<b>1. Dimensi Fasilitas Berwujud (<i>Tangible</i>)</b>				
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%
<b>Rata-rata</b>	<b>3,45</b>	<b>3,35</b>	<b>-0,11</b>	<b>96,89%</b>

**Sumber:** Data Primer diolah 2018

Dapat dilihat pada tabel bahwa nilai rata-rata kesenjangan atau *Mean Gap* antara harapan dan kinerja pada dimensi fasilitas berwujud nilainya negatif, hal ini berarti bahwa harapan responden terhadap pelayanan kefarmasian belum terpenuhi karena pelayanan yang didapatkan (kinerja) nilainya lebih kecil dari harapan. Namun, walaupun harapan responden belum terpenuhi secara menyeluruh, nilai persentase kepuasan responden pada dimensi ini cukup tinggi dan berada pada kriteria puas.

Dimensi fasilitas berwujud atau *tangible* disini merupakan dimensi dengan kesenjangan terbesar diantara dimensi-dimensi lain dalam pelayanan kefarmasian yang diteliti. Jika dibandingkan



dengan 4 dimensi lain, dimensi fasilitas berwujud atau *tangible* memiliki tingkat harapan yang terkecil. Namun walaupun begitu, ternyata harapan yang tidak terlalu besar ini juga belum bisa dipenuhi jika melihat dari nilai kinerja yang juga sangat kecil.

Pada dimensi fasilitas berwujud terdapat 4 item pernyataan untuk menilai kepuasan pasien, yaitu apotek terlihat bersih dan rapi, bagian luar dan bagian dalam ruangan tertata dengan baik, kesiapan dari alat-alat yang dipakai lengkap dan bersih, serta petugas apotek berpakaian bersih dan rapi. Nilai kesenjangan (*Mean Gap*) tertinggi dan persentase kepuasan terendah terdapat pada item pernyataan bahwa bagian dalam dan bagian luar apotek tertata dengan baik. Wawancara langsung dengan responden menyebutkan, bahwa responden melihat tatanan di dalam maupun di luar apotek penting untuk menarik responden dan membuat mereka merasa nyaman berada di apotek serta tidak terganggu dengan keadaan apotek yang tidak rapi atau berantakan.

Nilai kesenjangan terkecil terdapat pada item pernyataan bahwa petugas apotek berpakaian rapi dan bersih. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar petugas di apotek sudah memperhatikan penampilan mereka. Aspek ini menjadi penting karena secara langsung berkaitan dengan pandangan konsumen tentang petugas dan pelayanan kefarmasian secara keseluruhan. Dari hasil wawancara langsung dengan responden dapat diketahui bahwa

pada umumnya responden akan senang dan antusias serta dapat menerima rekomendasi pengobatan dengan baik jika mereka melihat petugas apotek berpakaian dengan baik dan rapi serta berseragam yang menunjukkan profesionalitas mereka sebagai pelayan kesehatan.

Penampilan tenaga kesehatan sangatlah penting untuk memberikan kesan dan citra positif terhadap pasien. Selain merupakan bentuk komunikasi non verbal, lewat penampilan, tenaga kesehatan dapat memproyeksikan citra profesional dalam dirinya. Oleh karena itu, tenaga kesehatan harus berpenampilan baik sesuai standar (Saputri, 2016).

## **2. Dimensi Keandalan (*Reliability*)**

Dimensi pelayanan kefarmasian yang dinilai selanjutnya adalah Dimensi Keandalan atau *Reliability*. Pada dimensi ini, responden di apotek akan menilai kemampuan apotek memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan akurat serta terpercaya. Keandalan pelayanan kefarmasian di apotek tidak hanya melihat bahwa mereka profesional memberikan pelayanan jasa, namun mereka juga harus dapat menjual obat-obat dengan lengkap dan harga yang wajar.

Tidak dapat dipungkiri bahwa Apoteker yang bekerja di komunitas dalam hal ini apotek harus menyeimbangkan antara aspek komersial dan aspek profesionalitas dalam hal pelayanan.

Karena apotek adalah usaha yang berjalan atas dasar keuntungan, maka jika ingin bertahan, mereka harus memikirkan bagaimana mendapatkan laba yang besar pula. Solusi yang mungkin dari hal ini yang adalah bagaimana apotek secara profesional dapat mempertahankan konsistensi dari pasien atau pelanggan yang kemudian dapat memberikan stabilitas keuangan (Foltan V *et al*, 2012). Untuk menjaga dan mempertahankan konsistensi dari pasien atau pelanggan, maka apotek harus dapat selalu memenuhi harapan pelanggan tentang pelayanan kefarmasian.

**Tabel 10. Nilai *Mean* Harapan, Nilai *Mean* Kinerja, dan *Mean Gap* Tiap Item Pernyataan pada Dimensi Keandalan (*Reliability*).**

Pelayanan Kefarmasian	Rata-rata		<i>Mean Gap</i>	Persentase Kepuasan
	Harapan	Kinerja		
<b>2. Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>				
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%
<b>Rata-rata</b>	<b>3,52</b>	<b>3,46</b>	<b>-0,06</b>	<b>98,20%</b>

**Sumber:** Data Primer diolah 2018

Dalam dimensi ini terdapat 5 item pernyataan, yaitu pelayanan obat cepat, obat tersedia dengan lengkap, obat dijual dengan harga yang wajar, petugas melayani dengan ramah dan tersenyum, dan petugas selalu siap membantu. Dapat dilihat secara keseluruhan bahwa pada dimensi ini, persentase kepuasan responden berada pada kategori puas.

Item pernyataan dengan nilai kesenjangan tertinggi ada pada pernyataan bahwa obat tersedia dengan lengkap. Berdasarkan

wawancara dengan responden di apotek, beberapa responden mengeluhkan bahwa mereka seringkali tidak mendapatkan obat sesuai dengan yang mereka minta sehingga mereka harus mencarinya kembali di tempat yang lain, tentunya hal ini mengecewakan responden dan akan menurunkan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan kefarmasian. Selain itu, beberapa dari responden juga mengeluhkan bahwa jika dalam suatu apotek tersebut obat yang mereka butuhkan tidak ada, maka pihak apotek tidak memberikan rekomendasi apotek lain yang menjual obat tersebut, sehingga responden mengalami kesulitan untuk mendapatkan obat yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Ketersediaan obat yang lengkap sangat penting di apotek. Setidaknya, apotek harus bisa menyediakan obat-obatan sesuai pola pemakaian obat di daerah tersebut. Dengan tersedianya obat-obatan yang lengkap, hal ini akan memudahkan pasien karena mereka tidak harus mencari obat yang mereka butuhkan ke apotek lain lagi. Ketersediaan obat yang lengkap juga menjadi penting karena ini merupakan salah satu strategi dalam menghadapi persaingan (Imas and Sri, 2016).

Item pernyataan dengan nilai kesenjangan terkecil terdapat pada pernyataan obat dijual dengan harga yang wajar dan petugas selalu siap membantu. Hasil menunjukkan bahwa kedua pernyataan ini berada pada kriteria pasien puas terhadap pelayanan yang

diberikan. 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. Sehingga mereka tidak berekspektasi yang terlalu tinggi untuk mendapatkan harga murah untuk obat yang dibutuhkan.

### **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. Selain ketangkasan dalam menangani berbagai permasalahan pasien, petugas di apotek juga harus dapat memberikan informasi terkait pengobatan yang dijalani pasien sesuai dengan standar.

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). Jika pasien merasa dihargai dan

diperhatikan oleh petugas, maka pasien akan menuruti nasihat dan saran dari petugas terkait pengobatannya. Berikut merupakan hasil dari penilaian terhadap kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*).

**Tabel 11. Nilai Mean Harapan, Nilai Mean Kinerja, dan Mean Gap Tiap Item Pernyataan pada Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*).**

Pelayanan Kefarmasian	Rata-rata		Mean Gap	Persentase Kepuasan
	Harapan	Kinerja		
<b>3 Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>				
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%
<b>Rata-rata</b>	<b>3,51</b>	<b>3,45</b>	<b>-0,06</b>	<b>98,35%</b>

**Sumber:** Data Primer diolah 2018

Dalam dimensi ini, terdapat 4 item pernyataan, yaitu petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien, petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi konsumen, terjalannya komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen, dan konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep atau obat yang ditebus. Secara keseluruhan, persentase kepuasan pasien pada dimensi ini berada pada kategori puas.

Item pernyataan dengan kesenjangan tertinggi terdapat pada pernyataan bahwa petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap permasalahan yang dihadapi oleh pasien. Dapat memberikan penyelesaian terhadap permasalahan yang dialami pasien adalah merupakan bagian dari dimensi ketanggapan yang penting, karena seringkali pasien memiliki permasalahan terkait dengan beberapa hal yang mereka tidak ketahui dari pengobatan. Item pernyataan ini berkaitan dengan item pernyataan bahwa pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep atau obat yang ditebus. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pasien pada umumnya meminta informasi tentang efek samping, instruksi dasar penggunaan obat, dan interaksi obat (Krueger JL, 2011). Kemudian, sangat penting bagi petugas di apotek untuk dapat memberikan informasi yang sesuai, tepat, jelas dan relevan kepada pasien tentang pengobatannya (Yang *et al*, 2016).

Penelitian yang dilakukan oleh AlGhurair (2012) di Kanada yang menilai tentang persepsi pasien terhadap keahlian apoteker memasukkan beberapa aspek penting terkait dengan item pernyataan pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*). Pada penelitian tersebut pasien diminta untuk mengevaluasi apoteker terkait kemampuan apoteker untuk menjawab pertanyaan, kemampuan apoteker untuk menjelaskan penggunaan obat, dan

kemampuan apoteker untuk memberikan informasi tentang sisi yang potensial mengenai efek obat yang diterima pasien. oleh karena itu, item-item pernyataan dalam dimensi ini merupakan faktor penting dalam membangun dan mempertahankan hubungan antara pasien dan petugas di apotek. Hal ini terbukti pula dari hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa petugas di apotek-apotek yang berada di wilayah Kota Yogyakarta belum dapat memenuhi harapan pasien tentang penyelesaian masalah mereka dan memengaruhi angka kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

Nilai kesenjangan terkecil pada dimensi ketanggapan ini terdapat pada item pernyataan bahwa petugas cepat tanggap terhadap keluhan. Umumnya, pasien menyampaikan keluhan terhadap sakit yang dialaminya. Pasien juga seringkali menanyakan kepada petugas di apotek terkait rekomendasi terapi terbaik untuk sakit yang diderita oleh mereka. Hasil ini menunjukkan bahwa pihak apotek di wilayah Kota Yogyakarta sudah mampu cepat tanggap terhadap menanggapi keluhan pasien terkait sakit yang dihadapinya.

Hasil yang berbeda justru ditunjukkan oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan di Kendari oleh Ihsan (2014). Pada penelitian tersebut, item pernyataan bahwa petugas cepat tanggap terhadap keluhan yang dialami pasien memiliki tingkat kesesuaian



kepuasan pasien yang terendah jika dibandingkan dengan item lain dalam dimensi ketanggapan, yaitu 71,48%. Penelitian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek yang juga dilakukan di Yogyakarta pada tahun 2014 oleh Baroroh menunjukkan bahwa dimensi ketanggapan (*responsiveness*) memiliki nilai kesenjangan yang cukup tinggi mencapai 0,59 dan merupakan dimensi terkecil dalam penelitian tersebut. Dari hasil tersebut dapat pula kita ambil kesimpulan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Kota Yogyakarta mengalami peningkatan yang cukup berarti dalam dimensi ketanggapan (*responsiveness*).

#### **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. Pasien akan melihat bahwa pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apotek terjamin dan dapat menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pasien.

Hasil penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi keyakinan dapat dilihat dalam tabel 12.

**Tabel 12. Nilai *Mean* Harapan, Nilai *Mean* Kinerja, dan *Mean Gap* Tiap Item Pernyataan pada Dimensi Keyakinan atau Jaminan (*Assurance*).**

Pelayanan Kefarmasian	Rata-rata		<i>Mean Gap</i>	Persentase Kepuasan
	Harapan	Kinerja		
<b>4. Dimensi Keyakinan/ Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>				
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%
<b>Rata-rata</b>	<b>3,53</b>	<b>3,47</b>	<b>-0,06</b>	<b>98,42%</b>

Sumber: Data Primer diolah 2018

Hasil penelitian pada dimensi keyakinan menunjukkan tingkat kepuasan pasien berada pada kriteria puas. Nilai kesenjangan tertinggi dimensi keyakinan terdapat pada item pernyataan petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik selama bekerja. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui pasien belum merasakan kepuasan pada dimensi keyakinan yang menjamin bahwa petugas yang bekerja di apotek-apotek wilayah Kota Yogyakarta memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik.

Hasil wawancara dengan responden menunjukkan bahwa pengetahuan dan keterampilan petugas di apotek terlihat dari bagaimana petugas tersebut dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan responden tentang terapi dan pengobatan dengan baik dan akurat. Selain itu, pengetahuan dan keterampilan dari petugas

juga terlihat saat mereka menyiapkan resep atau obat dengan cepat, cermat, namun tetap rapih.

Hasil yang sejalan ditunjukkan pada penelitian yang dilakukan di Kendari oleh Ihsan (2014), bahwa kepuasan pasien terhadap jaminan atas pengetahuan dan keterampilan petugas apotek berada pada posisi paling rendah pada dimensi keyakinan (*Assurance*). Pada penelitian tersebut, persentase kesesuaian kepuasan pasien berada pada kategori cukup yaitu dengan 76,14%.

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%. Jaminan akan kualitas obat yang berada pada kategori puas merupakan item pernyataan yang paling tinggi persentasenya jika dibandingkan dengan item pernyataan lain dalam dimensi keyakinan.

Dalam Permenkes RI Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek menyebutkan bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian, pihak apotek atau penyelenggara harus dapat menjamin ketersediaan sediaan farmasi, bahan medis habis pakai, dan alat kesehatan yang aman,

bermanfaat, terjangkau, dan bermutu. Selain itu, Jaminan terhadap kualitas obat juga mencakup kesesuaian obat yang diserahkan kepada pasien dengan yang tertulis di dalam resep. Obat racikan yang sudah selesai harus dikemas dengan kemasan yang baik, kemudian diberi etiket yang rapi dan mudah dibaca (Helni, 2015).

#### **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. Dengan adanya sikap empati yang diberikan, pasien akan merasa nyaman dan merasa dimengerti, sehingga akan terjalin hubungan yang baik antara pasien dan petugas di apotek. Hubungan petugas dan pasien yang baik memungkinkan pasien tidak canggung untuk mengajukan pertanyaan, berbagi keputusan dengan penyedia layanan, serta dapat mencapai kesepakatan terkait permasalahan dan kebutuhan akan follow up terapi mereka (Ghurair, 2012).

Hasil penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi empati dapat dilihat dalam tabel 13.

**Tabel 13. Nilai *Mean* Harapan, Nilai *Mean* Kinerja, dan *Mean Gap* Tiap Item Pernyataan pada Dimensi Empati (*Emphaty*).**

Pelayanan Kefarmasian	Rata-rata		<i>Mean Gap</i>	Persentase Kepuasan
	Harapan	Kinerja		
<b>5. Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)</b>				
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%
<b>Rata-rata</b>	<b>3,55</b>	<b>3,51</b>	<b>-0,04</b>	<b>98,87%</b>

**Sumber:** Data Primer diolah 2018

Dimensi empati pada pelayanan kefarmasian merupakan dimensi yang memiliki persentase kesesuaian kepuasan pasien tertinggi jika dibandingkan dengan dimensi lain pada penelitian ini. Dimensi ini menilai 3 item pernyataan pada pelayanan, yaitu petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien, petugas memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial pasien dan konsumen merasa nyaman selama menunggu obat. Secara keseluruhan, persentase kesesuaian kepuasan pasien berada pada kriteria puas. 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.

Dua penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang sama terkait dengan sikap petugas terhadap keluhan pasien. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa pasien paling tidak puas terhadap item pernyataan ini karena mereka belum merasakan adanya perhatian petugas terhadap keluhan yang dialami oleh pasien. Pada penelitian di Kendari (2014), item pernyataan ini berada pada kategori cukup yaitu dengan persentase 72,01%. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Helni di Jambi (2015), persentase kepuasan pasien terhadap perhatian dari petugas berada pada kategori baik dengan nilai 84,69%.

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).

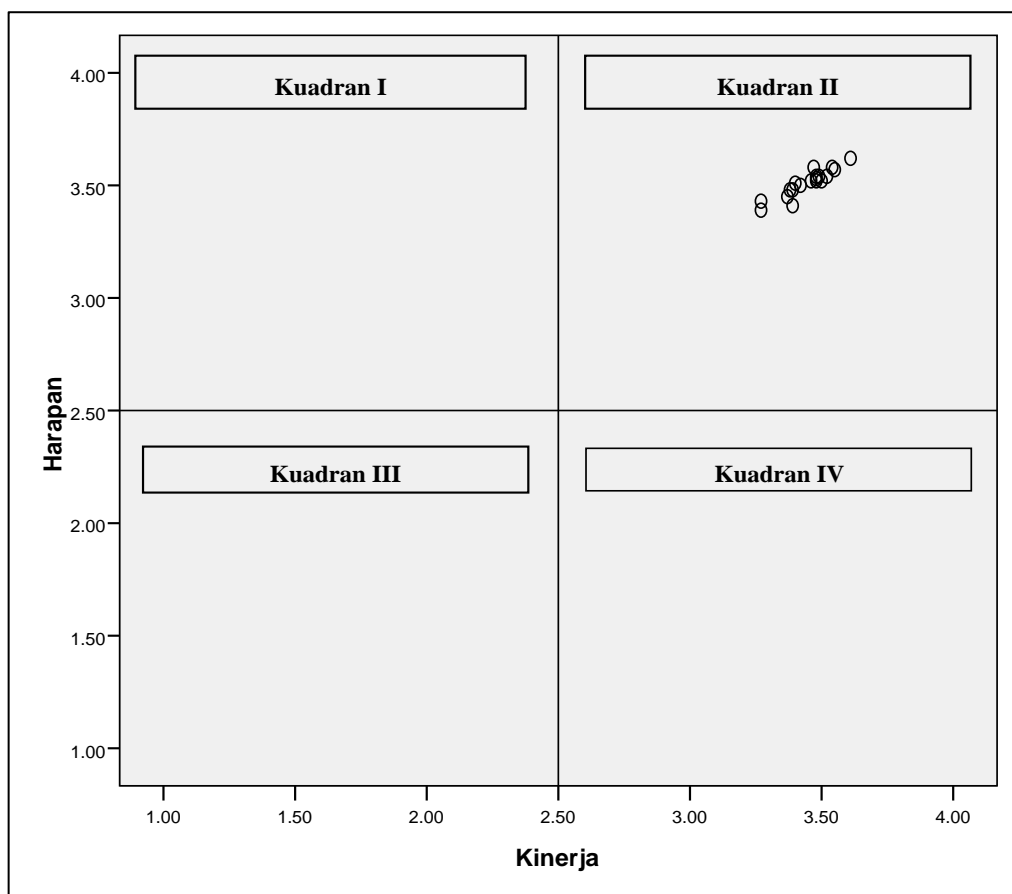
#### **D. Analisis Importance and Performance Matrix**

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. Fungsi dari kuadran ini adalah untuk melihat skala prioritas yang harus menjadi perhatian pengelola dari suatu pelayanan kefarmasian berdasarkan nilai harapan dan kinerja. Sehingga nantinya dapat menjadi rekomendasi bagi pengelola apotek untuk meningkatkan pelayanannya.

Menurut Rangkuti (2002), setiap kuadran memiliki fungsinya masing-masing. Kuadran I merupakan kuadran yang berisi faktor-faktor penting menurut responden, namun kinerja pelayanan yang diberikan belum sesuai harapan sehingga ini menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya. Kuadran II berisi faktor-faktor penting menurut responden dan kinerja pelayanan yang dirasakan sudah cukup memenuhi harapan, sehingga kuadran ini perlu untuk dipertahankan. Kuadran III merupakan kuadran yang menurut pasien berisi faktor-faktor kurang penting namun kinerja pelayanan yang dihasilkan sudah cukup baik, sehingga pihak pengelola tidak perlu untuk memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan (prioritas rendah).

Selanjutnya, kuadran IV yang berisi faktor-faktor kurang penting menurut responden, namun kinerja yang dihasilkan terlalu berlebihan.

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



**Gambar 9. Matriks Hasil Penelitian Kepuasan Pasien Pada 5 Dimensi**

Dapat dilihat pada Gambar 9, 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



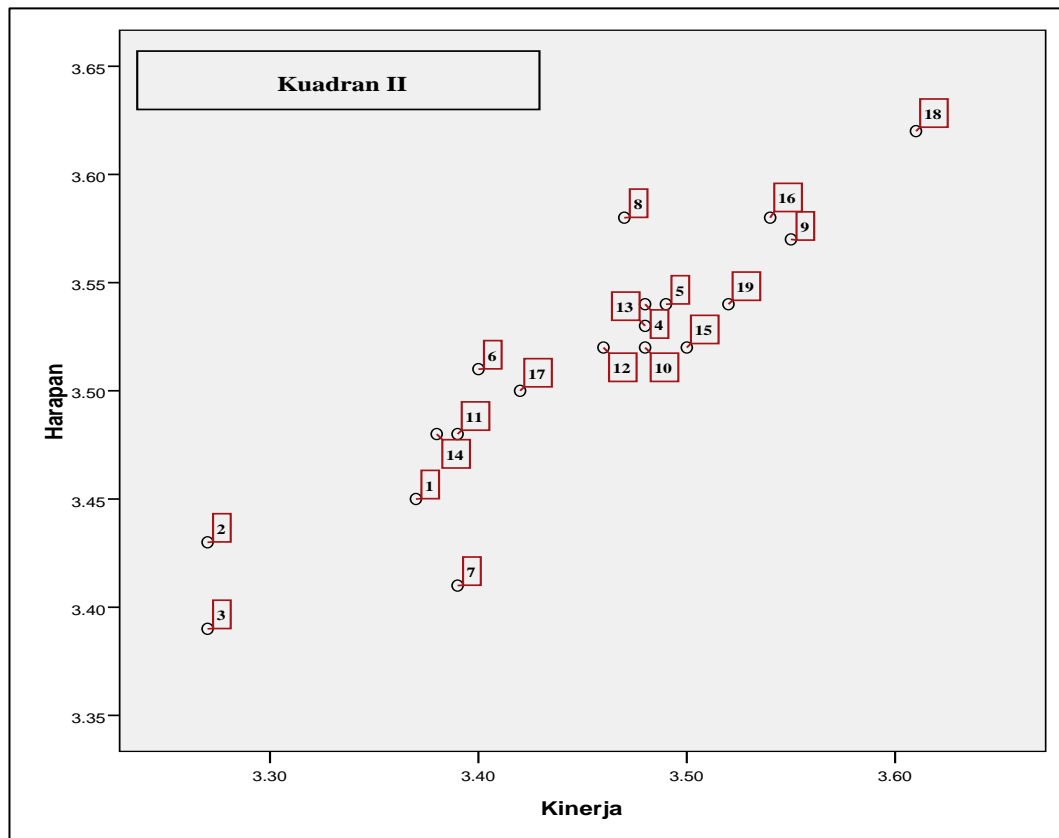
kefarmasian yang diberikan di apotek wilayah Kota Yogyakarta. Item pelayanan kefarmasian yang masuk pada kuadran II merupakan kekuatan perusahaan atau pengelola karena memiliki tingkat harapan yang tinggi dengan tingkat kinerja yang tinggi pula (Dianto, 2014). Pihak pengelola apotek dapat mempertahankan 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
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
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 10 berikut ini,



**Gambar 10. 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. Selain itu, dari hasil wawancara langsung dengan responden diketahui bahwa beberapa responden memberikan saran terkait kebutuhan responden akan ruang tunggu yang lebih luas dan bersih. Ruang tunggu yang lebih luas akan membuat mereka lebih nyaman terutama bagi responden yang membawa anak-anak.

Penelitian evaluasi kepuasan pasien di apotek yang dilakukan di Yogyakarta pada tahun 2014 oleh Baroroh menghasilkan bahwa pada kuadran ke III terdapat dimensi kehandalan, ketanggapan, dan jaminan atau keyakinan. Sedangkan dimensi fasilitas berwujud dan dimensi empati berada pada kuadran ke II. Jika dibandingkan dengan hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa pengelola apotek di wilayah Kota Yogyakarta saat ini sudah mampu meningkatkan kinerja pelayanan kefarmasiannya pada dimensi kehandalan, ketanggapan, dan jaminan sejalan dengan meningkatnya harapan responden pada dimensi tersebut. Pada dimensi fasilitas berwujud dan dimensi empati, pihak pengelola apotek di wilayah Kota Yogyakarta sudah mampu mempertahankan prestasinya dalam hal pelayanan kefarmasian sesuai dengan harapan dari responden.

Diantara hal yang dapat dilakukan oleh pengelola untuk meningkatkan kepuasan pasien di apotek adalah dengan mengadakan konsultasi formal tentang kondisi medis pasien, berdiskusi dan melibatkan pasien dalam pemilihan pengobatan, bekerjasama dengan dokter dalam pemilihan terapi pasien, serta mengambil peran yang lebih proaktif dan konsultatif dalam

perawatan kesehatan pasien (Kassam *et al.*, 2012). Penting pula bagi apoteker untuk benar-benar mengoptimalkan manajemen waktu dan tanggung jawab mereka di apotek. Manajemen waktu yang optimal pada tugas apoteker, akan memungkinkan apoteker atau petugas di apotek memiliki banyak waktu untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan pasien, dengan demikian, kualitas pelayanan kefarmasian di apotek dapat meningkat (Yang *et al.*, 2016).