

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Kuesioner dalam penelitian ini modifikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Ratih Eka Nikmatuzaroh (2018). Hasil uji validitas dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas kuesioner diambil dari data penyebaran kuesioner kepada 30 responden (pasien) yang ,mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Pharm 24 Yogyakarta dengan jumlah item pertanyaan kuesioner sebanyak 40 pertanyaan, dimana pertanyaan dari setiap dimensi yaitu dimensi berwujud (*tangible*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dan dimensi empati (*empathy*).

Uji validitas pada kuesioner dilakukan dengan melihat nilai *pearson correlation* pada setiap butir pertanyaan kuesioner, dengan melihat nilai korelasi *r* hitung positif dan lebih besar dari nilai *r* tabel yaitu 0,361 (R Tabel sumber Sugiyono, 2010) dengan nilai signifikansi 5% dinyatakan valid, sedangkan *r* hitung negatif dan lebih kecil dari *r* tabel 0,361 dinyatakan tidak valid. Hasil uji validitas kuesioner dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kuesioner

No.	Pertanyaan	r hitung (kinerja)	r hitung (harapan)	r tabel	Ket
	DIMENSI BERWUJUD (TANGIBLE)				
1	Petugas apotek berpenampilan rapi dan menarik	0.644	0.821	0.361	Valid
2	Letak apotek mudah untuk dicapai	0.682	0.800	0.361	Valid

3	Tempat duduk di apotek mencukupi	0.604	0.703	0.361	Valid
4	Fasilitas seperti AC/kipas angin maupun TV ada diruang tunggu membuat nyaman	0.754	0.586	0.361	Valid
5	Apotek memiliki fasilitas seperti toilet dan tempat parker	0.793	0.801	0.361	Valid
6	Ruang kamar obat tertata rapih dan bersih	0.761	0.857	0.361	Valid
7	Arahan pada label obat mudah dipahami	0.685	0.849	0.361	Valid
8	Petugas apotek cekatan dan serasi selama menjalankan pelayanan	0.636	0.901	0.361	Valid
No	DIMENSI KEANDALAN (RELIABILITY)	r hitung (kinerja)	r hitung (harapan)	r tabel	Ket
1	Petugas apotek menjelaskan tentang cara penggunaan obat	0.677	0.836	0.361	Valid
2	Petugas apotek memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan	0.666	0.769	0.361	Valid
3	Petugas apotek menjelaskan tentang dosis obat dan kapan harus diminum	0.758	0.885	0.361	Valid
4	Petugas apotek menjelaskan cara penyimpanan obat	0.592	0.904	0.361	Valid
5	Petugas apotek menjelaskan efek samping obat	0.760	0.773	0.361	Valid
6	Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan teliti	0.741	0.849	0.361	Valid
7	Prosedur administrasi dan pembayaran mudah	0.751	0.837	0.361	Valid
8	Pelayanan apotek sesuai dengan biaya atau premi yang dibayar	0.758	8.43	0.361	Valid
No	DIMENSI DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)	r hitung (kinerja)	r hitung (harapan)	r tabel	Ket
1	Obat diberikan tepat waktu oleh petugas apotek	0.802	0.718	0.361	Valid
2	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	0.769	0.810	0.361	Valid

3	Petugas apotek memberikan tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien	0.869	0.814	0.361	Valid
4	Petugas apotek nampak terampil selama pelayanan pasien	0.777	0.858	0.361	Valid
5	Petugas apotek hadir pada waktu yang sudah ditetapkan dalam jadwal	0.790	0.774	0.361	Valid
6	Petugas apotek siaga untuk membantu pasien	0.874	0.877	0.361	Valid
7	Petugas apotek bersikap ramah dan sopan	0.717	0.820	0.361	Valid
8	Tahap kedisiplinan petugas apotek memuaskan	0.727	0.720	0.361	Valid
No	DIMENSI JAMINAN (ASSURANCE)	r hitung (kinerja)	r hitung (harapan)	r tabel	Ket
1	Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan	0.842	0.661	0.361	Valid
2	Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diberikan	0.665	0.879	0.361	Valid
3	Kualitas pelayanan diapotek dijamin mutunya	0.773	0.705	0.361	Valid
4	Pelayanan yang diberikan cepat dan tepat	0.838	0.835	0.361	Valid
5	Petugas apotek dapat dipercaya	0.737	0.873	0.361	Valid
6	Petugas apotek mempunyai wawasan yang luas dan kecakapan dalam memberikan pelayanan	0.891	0.860	0.361	Valid
7	Privasi informasi tentang pasien selalu dijaga oleh petugas apotek	0.814	0.891	0.361	Valid
8	Petugas apotek bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat	0.719	0.700	0.361	Valid
No	DIMENSI EMPATI (EMPATHY)	r hitung (kinerja)	r hitung (harapan)	r tabel	Ket
1	Petugas apotek memahami keperluan pasien	0.823	0.806	0.361	Valid
2	Petugas apotek memberikan	0.845	0.870	0.361	Valid

	perhatian yang baik kepada pasien				
3	Petugas apotek memantau keluhan pasien tentang pengobatan	0.535	0.736	0.361	Valid
4	Petugas apotek berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita	0.898	0.728	0.361	Valid
5	Petugas apotek tidak membiarkan pasien menunggu lama	0.793	0.803	0.361	Valid
6	Komunikasi antara petugas apotek dengan pasien baik	0.896	0.896	0.361	Valid
7	Petugas apotek tidak pilih-pilih dalam memberikan pelayanan	0.705	0.802	0.361	Valid
8	Waktu untuk berkonsultasi dengan pasien terpenuhi	0.808	0.812	0.361	Valid

Berdasarkan tabel di atas, setelah dilakukan uji statistik mengenai validitas item pertanyaan kepada 30 orang responden (pasien) di apotek Pharm 24 di wilayah Yogyakarta, semua pertanyaan kuesioner dinyatakan valid dilihat dari r hitung lebih besar dari r tabel.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan kesesuaian alat ukur dengan yang diukur, sehingga alat ukur itu dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Burhan, 2005). Berdasarkan hasil pengukuran kuesioner yang dilakukan pada 30 responden (pasien) di Apotek Pharm 24 dengan item pertanyaan sebanyak 40 pertanyaan didapatkan nilai *Cronbach Alpha* reliabel, karena suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Ghazali, 2007). Hasil uji reabilitas kuesioner dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Dimensi Kualitas Pelayanan	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>		Batasan	Keterangan
	Kinerja	Harapan		
Dimensi Berwujud	0,845	0,907	>0,60	Reliabel
Dimensi Keandalan	0,853	0,938		Reliabel
Dimensi Daya Tanggap	0,910	0,917		Reliabel
Dimensi Jaminan	0,910	0,915		Reliabel
Dimensi Empati	0,914	0,921		Reliabel

Berdasarkan tabel di atas, setelah dilakukan uji statistik mengenai reliabilitas item pertanyaan kepada 30 orang responden (pasien) di apotek pharm 24 di wilayah Yogyakarta, semua pertanyaan kuesioner dinyatakan reliabel dilihat dari nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60.

B. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian pada Apotek Pharm 24. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 380 responden. Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan jarak. Deskripsi mengenai karakteristik responden diperoleh gambaran sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

Tabel 5. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi (<i>f</i>)	%
Laki-laki	140	36,8%
Perempuan	240	63,2%
Total	380	100%

Berdasarkan hasil penelitian yang tertera pada tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Pharm 24 berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 240 (63,2%) responden,

sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 140 (36,8%) responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak dalam menggunakan pelayanan kesehatan daripada laki-laki karena perempuan lebih memperhatikan kesehatan (Liberty dkk, 2017).

Sesuai dengan hasil penelitian 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.

2. Usia

Tabel 6. Karakteristik Berdasarkan Usia Responden

Usia	Frekuensi (<i>f</i>)	%
18-25 Tahun	116	30,5%
26-35 Tahun	119	31,3%
36-45 Tahun	74	19,5%
46-55 Tahun	37	9,7%
55-65 Tahun	34	8,9%
Total	380	100%

Tabel di atas menunjukkan bahwa hasil penelitian yang diperoleh dari 380 responden rata-rata berusia 26-35 tahun, yaitu sebanyak 119 (31,3%) responden dan berusia 18-25 tahun, yaitu sebanyak 116 (30,5%) responden. Responden yang berusia 36-45 tahun terdapat sebanyak 74 (19,5%) responden, sedangkan yang berusia 46-55 tahun sebanyak 37 (9,7%) responden dan responden dengan tingkatan usia yang paling rendah rata-rata berusia 55-65 tahun yaitu sebanyak 34 (8,9%) responden.

3. Pendidikan

Tabel 7. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Responden

Pendidikan	Frekuensi (f)	%
SD/Sederajat	7	1,8%
SMP/Sederajat	24	6,3%
SMA/Sederajat	110	28,9%
S1	122	32,1%
Lain-lain	117	30,8%
Total	380	100%

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada tingkat pendidikan S1 yaitu sebanyak 122 (32,1%) responden, dan tingkat pendidikan responden yang paling rendah adalah SD/ sederajat yaitu sebanyak 7 (1,8%) responden. Tingkat pendidikan responden selanjutnya adalah SMP/ sederajat yaitu sebanyak 24 (6,3%) responden, SMA/ sederajat sebanyak 110 (28,9%) responden, sedangkan tingkat pendidikan yang lain-lain yaitu sebanyak 117 (30,8%) responden. Karakteristik pasien dengan tingkat pendidikan menjadi pertimbangan penelitian dengan pemikiran bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin tinggi pengetahuan intelektualnya juga tinggi, sehingga dalam menentukan standar kepuasannya sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki (Sari, 2010).

4. Pekerjaan

Tabel 8. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi (f)	%
Pelajar/Mahasiswa	77	20,3%
Pegawai Negri	1	0,3%
Pegawai Swasta	129	33,9%
Tidak Bekerja	47	12,4%
Lain-lain	126	33,2%
Total	380	100%

Berdasarkan karakteristik pekerjaan responden pada tabel di atas dapat dilihat bahwa responden dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 77 (20,3%) responden, pegawai negeri hanya sebanyak 1 (0,3%) responden, dan sebagian besar responden bekerja sebagai pegawai swasta yaitu sebanyak 129 (33,9%) responden, yang tidak bekerja yaitu sebanyak 47 (12,4%) responden. Sedangkan pekerjaan yang lain-lain yaitu sebanyak 126 (33,2%) responden. Karakteristik pasien dengan pekerjaan berkaitan erat dengan kehidupan sosial yang nantinya akan berpengaruh pada pemikiran seseorang tentang standar harapan dan kepuasan tiap orang terhadap produk atau jasa (Anjaryani, 2009).

5. Jarak

Jarak adalah ukuran antara rumah tempat tinggal dan warung atau apotek (dalam Km). Jarak dapat mempengaruhi seseorang dalam melakukan pengobatan, semakin dekat tempat tinggal dari tempat pengobatan maka semakin besar kunjungan ke tempat pengobatan tersebut, begitu pula sebaliknya, semakin jauh jarak tempat tinggal dari tempat pengobatan maka semakin kecil pula jumlah kunjungan ke tempat pengobatan tersebut. Hal ini dapat dikarenakan semakin jauh tempat tinggal dari tempat pengobatan maka akan semakin mahal biaya yang akan dikeluarkan (Joko *et al*, 2005).

Karakteristik responden berdasarkan jarak tempat tinggal dengan Apotek Pharm 24 disajikan pada tabel 4.7 sebagai berikut:

Tabel 9. Karakteristik Berdasarkan Jarak Rumah Responden

Jarak	Frekuensi (<i>f</i>)	%
< 1 km	52	13,7%
1-2 km	106	27,9%

2-3 km	68	17,9%
3-4 km	48	12,6%
4-5 km	37	9,7%
>5 km	69	18,2%
Total	380	100%

Berdasarkan karakteristik jarak antara rumah responden dengan apotek pharm 24 dapat dilihat pada tabel di atas yang menunjukkan sebagian besar responden menempuh jarak 1-2 km yaitu sebanyak 106 (27,9%) responden, responden yang menempuh jarak < 1 km sebanyak 52 (13,7%) responden, dan yang menempuh jarak 2-3 km sebanyak 68 (17,9%) responden. Responden yang menempun jarak 3-4 km sebanyak 48 (12,6%) responden, dan yang menempuh jarak 4-5 km sebanyak 37 (9,7%) responden, sedangkan responden yang menempuh jarak > 5 km sebanyak 69 (18,2%) responden.

C. Penilaian Kuesioner

Penilaian kuesioner didasarkan dari nilai yang di dapatkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden (pasien) di Apotek Pharm 24. Jawaban dari 5 (lima) dimensi servqual dengan menggunakan skala likert kemudian di analisis dimana diperoleh nilai rata-rata dari harapan dan kinerja seluruh item/atribut di setiap dimensi yaitu dimensi berwujud (*tangible*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dan dimensi empati (*empathy*).

Penilaian kuesioner ini bukanlah tahap akhir dari analisis, melainkan tahapan awal dan untuk melihat nilai rata-rata kinerja dan harapan setiap item/atribut dari total 380 pasien yang menjadi responden. Selanjutnya data dari

penilaian kuesioner akan digunakan untuk analisis *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*.

1. Dimensi Berwujud (*Tangible*)

Dimensi berwujud adalah penilaian wujud fisik yang meliputi fasilitas fisik, kemahiran peralatan yang digunakan, kondisi sarana dan prasarana, serta kondisi sumber daya manusia (SDM) dalam menunjang pelayanan kefarmasian di Apotek Pharm 24.

Tabel 10. Penilaian Kuesioner Dimensi Berwujud (*Tangible*)

No	DIMENSI BERWUJUD (<i>TANGIBLE</i>)	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Harapan
1	Petugas apotek berpenampilan rapi dan menarik	3,12	3,36
2	Letak apotek mudah untuk dicapai	3,17	3,39
3	Tempat duduk di apotek mencukupi	3,18	3,38
4	Fasilitas seperti AC/kipas angin maupun TV ada diruang tunggu membuat nyaman	3,09	3,36
5	Apotek memiliki fasilitas seperti toilet dan tempat parkir	3,09	3,39
6	Ruang kamar obat tertata rapih dan bersih	3,21	3,43
7	Arahan pada label obat mudah dipahami	3,24	3,41
8	Petugas apotek cekatan dan serasi selama menjalankan pelayanan	3,29	3,45
Rata-rata		3,17	3,39

Berdasarkan Tabel 4.8 hasil analisis dapat diketahui untuk dimensi berwujud (*Tangible*) rata-rata nilai kinerja lebih rendah dibandingkan rata-rata nilai harapan pasien, yaitu total nilai rata-rata kinerja sebesar 3,17 dan nilai harapan sebesar 3,39. Hal ini menunjukkan berdasarkan nilai skala likert untuk nilai kinerja secara keseluruhan berada dalam kategori puas dan nilai harapan menunjukkan harapan ingin pelayanan yang lebih memuaskan. Untuk nilai kinerja yang paling rendah terdapat pada butir pertanyaan nomor 4 dan 5 “Fasilitas seperti AC/kipas angin maupun TV ada diruang tunggu membuat nyaman” dan “Apotek

memiliki fasilitas seperti toilet dan tempat parkir”. Untuk nilai tertinggi kinerja terdapat pada pertanyaan nomor 8 “Petugas apotek cekatan dan serasi selama menjalankan pelayanan”. Upaya yang dilakukan adalah menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang. Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan komprehensif, bagi apotek yang tidak memiliki sarana penunjang wajib membangun jejaring dengan sarana penunjang. Fasilitas kesehatan tingkat pertama yang tidak memiliki sarana kefarmasian dan juga dapat menunjukkan bukti kerjasama dengan sarana kefarmasian (Satibi, 2016).

2. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi keandalan merupakan penilaian kemampuan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien di Apotek Pharm 24 yang penuh tanggung jawab dan akurat.

Tabel 11. Penilaian Kuesioner Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	DIMENSI KEANDALAN (RELIABILITY)	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Harapan
1	Petugas apotek menjelaskan tentang cara penggunaan obat	3,36	3,46
2	Petugas apotek memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan	3,27	3,46
3	Petugas apotek menjelaskan tentang dosis obat dan kapan harus diminum	3,28	3,46
4	Petugas apotek menjelaskan cara penyimpanan obat	3,21	3,43
5	Petugas apotek menjelaskan efek samping obat	3,23	3,42
6	Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan teliti	3,29	3,51
7	Prosedur administrasi dan pembayaran mudah	3,26	3,49
8	Pelayanan apotek sesuai dengan biaya atau premi yang dibayar	3,26	3,48
Rata-rata		3,27	3,46

Berdasarkan Tabel 4.9 hasil analisis dapat diketahui untuk dimensi keandalan rata-rata nilai kinerja lebih rendah dibandingkan rata-rata nilai harapan pasien, yaitu total nilai rata-rata kinerja sebesar 3,27 dan nilai harapan sebesar 3,46. Hal ini menunjukkan berdasarkan nilai skala *likert* untuk nilai kinerja secara keseluruhan berada dalam kategori tidak puas dan nilai harapan menunjukkan harapan ingin pelayanan yang memuaskan. Untuk nilai kinerja yang paling rendah terdapat pada butir pertanyaan nomor 4 “Petugas apotek menjelaskan tentang dosis obat dan kapan harus diminum”. Nilai kinerja yang paling tinggi terdapat pada butir pertanyaan nomor 1 “Petugas apotek menjelaskan tentang cara penggunaan obat”.

3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap adalah penilaian kemampuan petugas 5farmasi dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan pasien, kesigapan dalam melayani pasien, ketepatan dan kecepatan pelayanan administrasi pasien di Apotek Pharm 24.

Tabel 12. Penilaian Kuesioner Dimensi Daya Tanggap

No	DIMENSI DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Harapan
1	Obat diberikan tepat waktu oleh petugas apotek	3,24	3,43
2	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	3,31	3,47
3	Petugas apotek memberikan tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien	3,31	3,47
4	Petugas apotek nampak terampil selama pelayanan pasien	3,24	3,44
5	Petugas apotek hadir pada waktu yang sudah ditetapkan dalam jadwal	3,24	3,41
6	Petugas apotek siaga untuk membantu pasien	3,27	3,44
7	Petugas apotek bersikap ramah dan sopan	3,27	3,47
8	Tahap kedisiplinan petugas apotek	3,26	3,46

	memuaskan		
	Rata-rata	3,27	3,45

Berdasarkan tabel 4.10 hasil analisis dapat diketahui untuk dimensi ketanggapan (Responsiveness) rata-rata nilai kinerja lebih rendah dibandingkan rata-rata nilai harapan pasien, yaitu total nilai rata-rata kinerja sebesar 3,27 dan nilai harapan sebesar 3,48. Hal ini menunjukkan berdasarkan nilai skala likert untuk nilai kinerja masih berada dalam kategori tidak puas dan nilai harapan menunjukkan harapan ingin pelayanan yang memuaskan. Untuk nilai atribut kinerja yang paling rendah terdapat pada butir pertanyaan nomor 1, 4 dan 5 yaitu “Obat diberikan tepat waktu oleh petugas apotek”, “Petugas apotek nampak terampil selama pelayanan pasien” dan “Petugas apotek hadir pada waktu yang sudah ditetapkan dalam jadwal” dengan nilai rata-rata 3,24, ini menunjukkan berdasarkan rata-rata penilaian dari skala likert pasien merasa tidak puas atas pelayanan dalam atribut ini. Untuk nilai atribut kinerja yang paling tinggi terdapat pada butir pertanyaan nomor 2 dan 3 yaitu “Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti” dan “Petugas apotek memberikan tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien”.

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan adalah penilaian kemampuan petugas farmasi dalam memberikan perhatian, kesopanan, rasa aman dan kepercayaan kepada pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di Apotek Pharm 24.

Tabel 13. Penilaian Kuesioner Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	DIMENSI JAMINAN (ASSURANCE)	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Harapan
1	Pasien yakin obat yang diberikan dapat	3,25	3,42

	menyembuhkan		
2	Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diberikan	3,27	3,47
3	Kualitas pelayanan diapotek dijamin mutunya	3,30	3,45
4	Pelayanan yang diberikan cepat dan tepat	3,29	3,46
5	Petugas apotek dapat dipercaya	3,31	3,49
6	Petugas apotek mempunyai wawasan yang luas dan kecakapan dalam memberikan pelayanan	3,30	3,50
7	Privasi informasi tentang pasien selalu dijaga oleh petugas apotek	3,30	3,49
8	Petugas apotek bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat	3,30	3,51
Rata-rata		3,29	3,47

Berdasarkan Tabel 4.11 hasil analisis dapat diketahui untuk dimensi kepastian (*Assurance*) rata-rata nilai kinerja lebih rendah dibandingkan rata-rata nilai harapan pasien, yaitu total nilai rata-rata kinerja sebesar 3,29 dan nilai harapan sebesar 3,47. Hal ini menunjukkan berdasarkan nilai skala likert untuk nilai kinerja secara keseluruhan berada dalam kategori puas dan nilai harapan menunjukkan harapan ingin pelayanan lebih memuaskan. Untuk nilai kinerja yang paling rendah terdapat pada butir pertanyaan nomor 1 “Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan” dengan nilai rata-rata 3,25. Untuk nilai kinerja yang tertinggi terdapat pada butir pertanyaan nomor 5 “Petugas apotek dapat dipercaya”.

5. Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi empati adalah penilaian kemampuan petugas farmasi dalam memahami keluhan dan keperluan pasien serta penilaian dalam memberikan kepedulian, perhatian dan pelayanan sepenuh hati di Apotek Pharm 24.

Tabel 14. Penilaian Kuesioner Dimensi Empati (*Empathy*)

No	DIMENSI EMPATI (EMPATHY)	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Harapan
----	--------------------------	-------------------	-------------------

1	Petugas apotek memahami keperluan pasien	3,22	3,47
2	Petugas apotek memberikan perhatian yang baik kepada pasien	3,21	3,44
3	Petugas apotek memantau keluhan pasien tentang pengobatan	3,23	3,44
4	Petugas apotek berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita	3,23	3,44
5	Petugas apotek tidak membiarkan pasien menunggu lama	3,24	3,48
6	Komunikasi antara petugas apotek dengan pasien baik	3,40	3,50
7	Petugas apotek tidak pilih-pilih dalam memberikan pelayanan	3,34	3,55
8	Waktu untuk berkonsultasi dengan pasien terpenuhi	3,28	3,47
Rata-rata		3,27	3,47

Berdasarkan Tabel 4.12 hasil analisis dapat diketahui untuk dimensi Empati (*Empathy*) rata-rata nilai kinerja lebih rendah dibandingkan rata-rata nilai harapan pasien, yaitu total nilai rata-rata kinerja sebesar 3,27 dan nilai harapan sebesar 3,47. Hal ini menunjukkan berdasarkan nilai skala likert untuk nilai kinerja secara keseluruhan berada dalam kategori tidak puas dan nilai harapan menunjukkan harapan ingin pelayanan yang memuaskan. Untuk nilai kinerja yang paling rendah terdapat pada butir pertanyaan nomor 2 “Petugas apotek memberikan perhatian yang baik kepada pasien” dengan nilai rata-rata 3,21. Untuk nilai kinerja yang paling tinggi terdapat pada butir pertanyaan nomor 6 “Petugas apotek tidak membiarkan pasien menunggu lama”. Nilai kinerja yang paling tinggi terdapat pada butir pertanyaan nomor 6 yaitu “Komunikasi antara petugas apotek dengan pasien baik”.

D. Tingkat Kepuasan

Kepuasan adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan pelanggan atas kinerja/hasil setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Harapan pada pelanggan dapat dibentuk dengan pengalaman di masa lampau, pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberikan komentar yang baik tentang apotek. Kepuasan menjadi variabel yang sangat penting untuk mengukur pemasaran pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan hasil akhir pelayanan yang telah diberikan (Supranto, 2006). Dimana dalam teorinya semakain besar tingkat kepuasan konsumen diikuti pula semakin baiknya kualitas pelayanan. Adapaun untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen/pasien di Apotek Pharm 24 digunakan Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien secara menyeluruh dari atribut–atribut produk/jasa 5 dimensi *Servqual*. Hasil dari perhitungan tersebut dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 15. Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Hasil Perhitungan CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>) Tingkat Harpan dan Kinerja di Apotek Pharm 24							
Variabel	Atribut	Skor Kinerja (Xi)	Skor Harapan (Yi)	MSSi	MISi	WF%	WS
<i>RESPONSIVENESS</i>	R1	1184	1275	3,12	3,36	2,43	0,08
	R2	1203	1288	3,17	3,39	2,45	0,08
	R3	1207	1284	3,18	3,38	2,45	0,08
	R4	1173	1277	3,09	3,36	2,43	0,08
	R5	1173	1288	3,09	3,39	2,46	0,08
	R6	1221	1302	3,21	3,43	2,48	0,08
	R7	1231	1296	3,24	3,41	2,47	0,08

	R8	1249	1310	3,29	3,45	2,50	0,08
<i>TANGIBLE</i>	T1	1276	1317	3,36	3,46	2,51	0,08
	T2	1241	1314	3,27	3,46	2,51	0,08
	T3	1246	1315	3,28	3,46	2,51	0,08
	T4	1220	1302	3,21	3,43	2,48	0,08
	T5	1226	1301	3,23	3,42	2,48	0,08
	T6	1249	1333	3,29	3,51	2,54	0,08
	T7	1237	1324	3,26	3,49	2,53	0,08
	T8	1238	1320	3,26	3,48	2,52	0,08
<i>RELIABILITY</i>	R1	1233	1304	3,24	3,43	2,49	0,08
	R2	1258	1319	3,31	3,47	2,52	0,08
	R3	1258	1318	3,31	3,47	2,52	0,08
	R4	1231	1308	3,24	3,44	2,49	0,08
	R5	1230	1296	3,24	3,41	2,47	0,08
	R6	1242	1306	3,27	3,44	2,49	0,08
	R7	1243	1319	3,27	3,47	2,52	0,08
	R8	1237	1313	3,26	3,46	2,50	0,08
<i>ASSURANCE</i>	A1	1235	1299	3,25	3,42	2,48	0,08
	A2	1244	1319	3,27	3,47	2,51	0,08
	A3	1254	1309	3,30	3,45	2,50	0,08
	A4	1251	1314	3,29	3,46	2,51	0,08
	A5	1257	1326	3,31	3,49	2,53	0,08
	A6	1253	1327	3,30	3,50	2,53	0,08
	A7	1254	1323	3,30	3,49	2,53	0,08
	A8	1255	1334	3,30	3,51	2,54	0,08
	E1	1224	1319	3,22	3,47	2,52	0,08
	E2	1221	1304	3,21	3,44	2,49	0,08
	E3	1227	1308	3,23	3,44	2,49	0,08

<i>EMPATHY</i>	E4	1227	1306	3,23	3,44	2,49	0,08
	E5	1233	1321	3,24	3,48	2,52	0,08
	E6	1293	1328	3,40	3,50	2,54	0,09
	E7	1268	1346	3,34	3,55	2,57	0,08
	E8	1245	1318	3,28	3,47	2,51	0,08
		49447	52430	130,124	138,027	100,00	3,25

$$CSI = \frac{T}{4} \times 100\%$$

Keterangan :

T = Nilai Total Dari CSI

4 = Nilai Maksimum Pada Skala Pengukuran

Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan :

$$CSI = \frac{3,25}{4} \times 100\% = 81,33\%$$

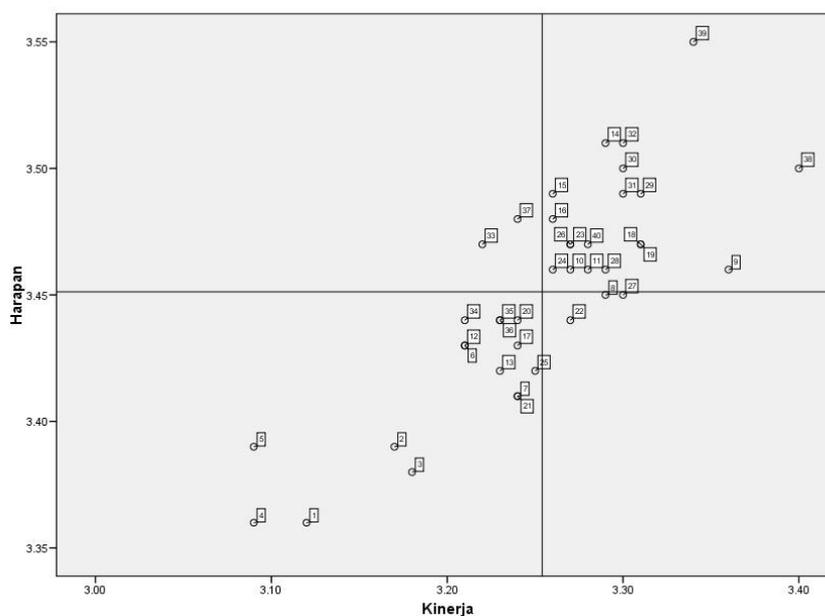
No.	Nilai (CSI) (%)	Keterangan (CSI)
1	81 - 100%	Sangat Puas
2	66 - 80,99%	Puas
3	51 - 65,99%	Cukup Puas
4	35 - 50,99%	Kurang Puas
5	0 - 34,99%	Tidak Puas

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. Nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai CSI 50% atau lebih rendah

menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik. Nilai CSI 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna merasa puas terhadap kinerja pelayanan. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang didapatkan dari penelitian ini adalah 81,33 %. Nilai tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien Instalasi Farmasi Apotek Pharm 24 di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta secara keseluruhan dapat dikatakan Sangat Puas.

E. *Importance Performance Analysis*

Importance Performance Analysis (IPA) adalah kegiatan analisis dengan membandingkan antara tingkat harapan (*importance*) dengan tingkat kinerja (*performance*) atribut/item pertanyaan dalam penilaian kuesioner pasien Apotek Pharm 24 di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan menggunakan diagram kartesius.



Gambar 4.1 Diagram Kartesius

No.	Pertanyaan	Kuadran IPA
33	Petugas apotek memahami keperluan pasien	Kuadran A
37	Petugas apotek tidak membiarkan pasien menunggu lama	Kuadran A
9	Petugas apotek menjelaskan tentang cara penggunaan obat	Kuadran B
10	Petugas apotek memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan	Kuadran B
11	Petugas apotek menjelaskan tentang dosis obat dan kapan harus diminum	Kuadran B
14	Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat	Kuadran B

	dan teliti	
15	Prosedur administrasi dan pembayaran mudah	Kuadran B
16	Pelayanan apotek sesuai dengan biaya atau premi yang dibayar	Kuadran B
19	Petugas apotek memberikan tanggapan yang baik dan cepat	Kuadran B
23	Petugas apotek siaga untuk membantu pasien	Kuadran B
24	Petugas apotek bersikap ramah dan sopan	Kuadran B
26	Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diberikan	Kuadran B
27	Kualitas pelayanan diapotek dijamin mutunya	Kuadran B
28	Pelayanan yang diberikan cepat dan tepat	Kuadran B
29	Petugas apotek dapat dipercaya	Kuadran B
30	Petugas apotek mempunyai wawasan yang luas dan kecakapan dalam memberikan pelayanan	Kuadran B
31	Privasi informasi tentang pasien selalu dijaga oleh petugas apotek	Kuadran B
32	Petugas apotek bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat	Kuadran B
38	Komunikasi antara petugas apotek dengan pasien baik	Kuadran B
39	Petugas apotek tidak pilih-pilih dalam memberikan pelayanan	Kuadran B
40	Waktu untuk berkonsultasi dengan pasien terpenuhi	Kuadran B
1	Petugas apotek berpenampilan rapi dan menarik	Kuadran C
2	Letak apotek mudah untuk dicapai	Kuadran C
3	Tempat duduk di apotek mencukupi	Kuadran C
4	Fasilitas seperti AC/kipas angin maupun TV ada diruang tunggu membuat nyaman	Kuadran C
5	Apotek memiliki fasilitas seperti toilet dan tempat parkir	Kuadran C
6	Ruang kamar obat tertata rapih dan bersih	Kuadran C
7	Arahan pada label obat mudah dipahami	Kuadran C
12	Petugas apotek menjelaskan cara penyimpanan obat	Kuadran C
13	Petugas apotek menjelaskan efek samping obat	Kuadran C
17	Obat diberikan tepat waktu oleh petugas apotek	Kuadran C
20	Petugas apotek nampak terampil selama pelayanan pasien	Kuadran C
21	Petugas apotek hadir pada waktu yang sudah ditetapkan dalam jadwal	Kuadran C
34	Petugas apotek memberikan perhatian yang baik kepada pasien	Kuadran C
35	Petugas apotek memantau keluhan pasien tentang pengobatan	Kuadran C
36	Petugas apotek berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita	Kuadran C

8	Petugas apotek cekatan dan serasi selama menjalankan pelayanan	Kuadran D
22	Petugas apotek siaga untuk membantu pasien	Kuadran D
25	Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan	Kuadran D

Pada teknik ini dilakukan analisis penilaian perbandingan rata-rata tingkat harapan (*importance*) dengan rata-rata tingkat kinerja (*performance*) dari setiap (40) atribut pertanyaan yang ditampilkan menggunakan diagram kartesius gambar. 4.1. Hasil dari analisis ini menunjukkan posisi atribut/item terbagi dalam 4 kuadran yaitu Kuadran A (Prioritas Utama), Kuadran B (Pertahankan Prestasi), Kuadran C (Prioritas Rendah), Kuadran D (Berlebihan). Adapun deskripsi dari diagram kartesius tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Atribut yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai atribut yang sangat penting (prioritas) dibandingkan atribut lainnya, karena atribut pada kuadran ini menunjukkan tingkat harapan pasien yang lebih tinggi dibandingkan tingkat kinerja yang dihasilkan oleh pihak Apotek Pharm 24 di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Sehingga atribut dalam kuadran ini dianggap paling penting dan memiliki hubungan kuat terhadap kepuasan pelanggan atau pasien. Oleh karena itulah atribut-atribut yang berada didalam kuadran ini menjadi prioritas utama yang perlu ditingkatkan. Adapun atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

a. Petugas apotek memahami keperluan pasien (atribut 33)

Dalam atribut ini menunjukkan penilaian kinerja yang tinggi dari pasien, sehingga hal ini dapat kita artikan bahwa dalam perspektif pasien petugas farmasi sudah memahami keperluan pasien. Hasil studi menunjukkan bahwa pasien akan lebih puas terhadap pelayanan apotek jika pelayanan kefarmasian tersebut terfokus pada pasien dan memahami keperluan pasien. Tingkat kepuasan tersebut juga memiliki pengaruh terhadap peningkatan kepatuhan dan kualitas hidup pasien (Silva *et al*, 2012).

b. Petugas apotek tidak membiarkan pasien menunggu lama (atribut 37)

Dalam atribut ini menunjukkan penilaian kinerja yang tinggi dari pasien yaitu pada aspek dalam merespon pasien, sehingga hal ini dapat kita artikan bahwa dalam perspektif pasien petugas farmasi mampu memberikan daya tanggap yang baik dengan meminimalkan pasien untuk tidak terlalu lama menunggu pelayanan. Tentunya atribut ini perlu dipertahankan dan dalam fokus pelayanan dan keperluan pasien dibutuhkan kecepatan agar pasien tidak menunggu lama. Perlu dilakukan kecepatan waktu menggunakan pengukuran waktu tertentu dengan model simulasi yang dilakukan oleh petugas apotek agar dapat mencapai pelayanan secara optimal yang tidak melebihi *standar respond time* dalam pelayanan apotek.

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Atribut yang terletak pada kuadran ini juga dapat dianggap penting dan diharapkan sebagai atribut penunjang kepuasan pasien, sehingga pihak apotek untuk dapat terus mempertahankan atau meningkatkan prestasi kinerja yang

telah dicapai. Karena itu Atribut-atribut yang termasuk didalam kuadran ini pada dasarnya telah sesuai dengan harapan pasien. Adapun Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

a. Petugas apotek menjelaskan tentang cara penggunaan obat (atribut 9)

Sikap petugas farmasi yang dalam menjalankan kegiatan kefarmasian dengan memberikan penjelasan tentang cara penggunaan obat termasuk atribut yang dianggap penting dan harus dipertahankan. Karena pasien memiliki harapan yang tinggi pada atribut ini.

b. Petugas apotek memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan (atribut 10)

Dalam atribut ini dengan penilaian kinerja yang tinggi menunjukkan petugas farmasi senantiasa memberikan keterangan tentang kegunaan (khasiat) obat kepada pasien, namun sejalan dengan itu tingkat harapan pasien pada atribut ini cukup baik.

c. Petugas apotek menjelaskan tentang dosis obat dan kapan harus diminum (atribut 11)

Atribut ini menunjukkan bahwa tinggi harapan pasien pada penjelasan tentang dosis obat dan kapan harus diminum. Petugas farmasi sudah mampu memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh pasien Apotek Pharm 24 di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta mengenai dosis obat dan kapan harus diminum.

d. Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan teliti (atribut 14)

Atribut ini menunjukkan petugas memberikan tanggapan yang baik dan respon yang cepat terhadap keluhan yang pasien utarakan di kaunter obat. Hal ini dibuktikan dengan nilai kinerja yang tinggi yang pasien berikan pada atribut ini. Nilai harapan pasien sudah cukup. Hal ini mengindikasikan bahwa pasien telah merasa cukup puas dengan kinerja petugas saat ini sehingga tidak terlalu mengharapkan peningkatan yang lebih.

e. Prosedur administrasi dan pembayaran mudah (atribut 15)

Semakin mudahnya prosedur administrasi maka akan semakin memudahkan pasien dalam mendapatkan obat di Apotek. Sehingga penting bagi pihak apotek untuk terus memperhahankan dan meningkatkan atribut ini, agar dapat terus memenuhi harapan pasien dan meningkatkan kualitas kinerja petugas farmasi.

f. Pelayanan apotek sesuai dengan biaya atau premi yang dibayar (atribut 16)

Atribut ini menunjukkan petugas kesehatan memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan biaya atau premi yang dibayarkan.

g. Petugas apotek memberikan tanggapan yang baik dan cepat (atribut 19)

Atribut ini menunjukkan petugas memberikan tanggapan yang baik dan respon yang cepat terhadap keluhan yang pasien utarakan. Hal ini dibuktikan dengan nilai kinerja yang tinggi yang pasien berikan pada atribut ini. Nilai harapan pasien sudah cukup. Hal ini mengindikasikan bahwa pasien telah merasa cukup puas dengan kinerja petugas saat ini sehingga tidak terlalu mengharapkan peningkatan yang lebih.

h. Petugas apotek siaga untuk membantu pasien (atribut 23)

Atribut ini menjelaskan bahwa petugas farmasi membantu dan menyediakan jasa dengan cepat kepada pasien yang terdiri dari kesigapan tenaga kerja dalam melayani pasien.

i. Petugas apotek bersikap ramah dan sopan (atribut 24)

Pasien memberikan penilaian tinggi terhadap kinerja atribut ini. Hal tersebut menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap kinerja petugas yang mana bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat di mejakaunter obat. Namun atribut ini menunjukkan juga tingkat harapan yang rendah, yang mana hal tersebut menandakan pasien tidak mengharapkan lebih peningkatan kinerja karena pasien telah merasa kinerja saat ini telah baik.

j. Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diberikan (atribut 26)

Atribut ini menunjukkan bahwa tinggi harapan pasien pada kebenaran obat yang diterima serta menunjukkan pula kinerja yang tinggi yang membuat pasien merasa yakin dengan kebenaran obat yang diberikan. Hal ini sangat berpengaruh dalam rasa puas pasien, karena jika pasien tidak percaya dengan kebenaran obat yang diterima menunjukkan rendahnya kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang didapatkannya. Sehingga penting bagi apotek khususnya petugas farmasi untuk mempertahankan atribut ini.

k. Kualitas pelayanan diapotek dijamin mutunya (atribut 27)

Pasien dalam memberikan penilaian dalam atribut ini cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan diapotek sudah dijamin mutunya.

l. Pelayanan yang diberikan cepat dan tepat (atribut 28)

Pasien dalam memberikan penilaian dalam atribut ini cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cepat dan tepat dalam perspektif penilaian pasien.

m. Petugas apotek dapat dipercaya (atribut 29)

Pada atribut ini menunjukkan jika pasien merasa petugas farmasi dapat dipercaya karena memiliki kepuasan yang tinggi terhadap hal tersebut. Hal ini sejalan bahwa semakin besar kepercayaan pasien kepada petugas farmasi menunjukkan semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan. Sehingga prestasi ini sudah baik dan harus dipertahankan.

n. Petugas apotek mempunyai wawasan yang luas dan kecakapan dalam memberikan pelayanan (atribut 30)

Penilaian kinerja pada atribut ini menunjukkan nilai yang tinggi. Dimana hal tersebut menunjukkan bahwa pasien percaya petugas farmasi memiliki wawasan yang luas dalam pelayanan kefarmasian khususnya wawasan tentang obat. Nilai harapan pasien yang rendah pun memiliki arti bahwa pasien tidak mengharapkan hal yang lebih karena pasien menilai kinerja petugas telah baik.

o. Privasi informasi tentang pasien selalu dijaga oleh petugas apotek (atribut 31)

Atribut ini menunjukkan kinerja petugas dalam menjaga privasi informasi pengobatan pasien, yang mana informasi pasien merupakan hal yang harus dijaga privasinya oleh petugas farmasi. Dalam atribut ini dapat dilihat nilai

kinerja yang tinggi yang artinya petugas farmasi menjaga privasi pasien dengan baik, sesuai dengan itu hal tersebut merupakan kewajiban tenaga kesehatan yang diatur dalam peraturan Negara. Pasien dalam atribut ini juga memiliki nilai harapan yang kecil, yang dimana bermakna bahwa pasien telah yakin bahwa petugas menjaga privasi mereka dengan baik, sehingga pasien umumnya tidak terlalu memikirkan hal tersebut.

- p. Petugas apotek bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat (atribut 32)

Sistem pelayanan yang baik harus didukung oleh SDM yang bisa memberikan layanan yang ramah dan bersahabat dengan konsumen. Sistem pelayanan informasi obat di apotek juga harus diberikan oleh petugas yang memiliki kemampuan melayani dengan sikap yang ramah dan sopan. Sikap yang sopan dan ramah bisa dilihat dari mimik muka yang murah senyum dan tutur kata yang lembut tetapi tetap berwibawa sehingga konsumen juga akan hormat dan merasa nyaman.

- q. Komunikasi antara petugas apotek dengan pasien baik (atribut 38)

Apotek sebagai salah satu komponen distribusi yang terlibat dan berhubungan langsung dengan masyarakat atau konsumen baik dalam usaha pengobatan sendiri ataupun pengobatan oleh dokter, memiliki peran sangat penting dalam upaya kesehatan pada umumnya dan mutu pemakaian obat oleh masyarakat pada khususnya (Suryandari: 2015). Komunikasi antara petugas apotek dengan pasien di Apotek Pharm 24 selama pelayanan berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan persepsi pasien yang

menunjukkan kinerja dan harapan dalam atribut ini baik. Jika hal ini dibarengi dengan profesionalisme dan komunikasi interaktif yang tinggi dengan masyarakat dalam proses pengobatan, maka hasilnya akan lebih efektif dan efisien.

r. Petugas apotek tidak pilih-pilih dalam memberikan pelayanan (atribut 39)

Pelayanan kefarmasian di apotek hendaknya memiliki tujuan pokok agar pasien mendapatkan obat yang bermutu baik dengan informasi yangselengkap-lengkapny. Pelayanan kefarmasian adalah pengelolaan dan penggunaan obat secara rasional, yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan secara menyeluruh, yang dilaksanakan secara langsung dan bertanggung jawab demi tercapainya peningkatan kualitas hidup manusia (Suryandari, 2015). Atribut ini menjelaskan bahwa persepsi pasien tentang pelayanan petugas kesehatan tentang pelayanan yang tidak pilih-pilih sudah dinilai baik.

s. Waktu untuk berkonsultasi dengan pasien terpenuhi (40)

Informasi obat harus diberikan dalam jangka waktu yang cukup agar pesan yang disampaikan kepada konsumen dapat dipahami. Penyediaan waktu yang cukup bagi konsumen untuk menanyakan segala hal tentang obat yang akan digunakannya sangat diperlukan.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut yang terletak pada kuadran ini memiliki tingkat prioritas yang rendah daripada atribut lainnya. Hal ini dikarenakan Kuadran C menunjukkan tingkat harapan pasien dan tingkat kinerja petugas yang rendah sehingga

Atribut-atribut pada kuadran ini memiliki prioritas rendah karena pasien tidak terlalu menganggap penting atribut pada kuadran ini. Walaupun seperti itu pihak apotek harus tetap memperhatikan pelaksanaan kerjanya. Adapun Atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah :

a. Petugas apotek berpenampilan rapi dan menarik (atribut 1)

Penampilan seringkali mempengaruhi pandangan seorang pasien yang berimbas kepada rasa puas pasien. Oleh karena itu penampilan merupakan salah satu atribut penting dalam memberikan pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan kepuasan dan harapan tinggi pasien pada atribut ini.

b. Letak apotek mudah untuk dicapai (atribut 2)

Kemudahan dalam mencapai lokasi apotek juga menjadi atribut yang penting untuk dipertahankan. Karena semakin mudah akses akan semakin cepat pasien mendapatkan obat yang dibutuhkan dan semakin cepat pasien mendapatkan pelayanan semakin mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

c. Tempat duduk di apotek mencukupi (atribut 3)

Faktor pengguna amat penting disini sebagai orang yang menggunakan wadah ruang tunggu tersebut. Pembagian yang paling mendasar adalah antara pengguna dewasa dengan pengguna anak-anak. Tentunya dibutuhkan tempat duduk yang mencukupi di Apotek.

d. Fasilitas seperti AC/kipas angin maupun TV ada diruang tunggu membuat nyaman (atribut 4)

Fasilitas penunjang fisik menjadi atribut penting untuk terus dipertahankan. Karena adanya fasilitas penunjang diruang tunggu mempengaruhi rasa kenyamanan pasien dalam menunggu antrian pelayanan kefarmasian. Semakin baik dan banyak fasilitas penunjang maka akan semakin tinggi rasa kenyamanan pasien sehingga semakin tinggi pula kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

- e. Apotek memiliki fasilitas seperti toilet dan tempat parker (atribut 5)

Fasilitas fisik adalah komponen penting dalam menunjang pelayanan dan kepuasan pasien. Rendahnya penilaian pasien terhadap kinerja pada atribut ini menunjukkan kurang tersedianya akomodasi pelayanan fisik khususnya toilet dan tempat parkir.

- f. Ruang kamar obat tertata rapih dan bersih (atribut 6)

Untuk meningkatkan pelayanan apotek, setiap apotek perlu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan baik di bidang sarana dan prasarana, pelayanan kefarmasian, dan sumber daya manusia apotek agar menarik minat konsumen atau pasien untuk datang kembali ke apotek. Rendahnya penilaian pasien terhadap kinerja pada atribut ini menunjukkan masih adanya obat yang belum tertata rapih. Oleh karena itu petugas diharapkan memperhatikan dalam penataan obat dan kebersihan di lingkungannya.

- g. Arahan pada label obat mudah dipahami (atribut 7)

Pasien menginginkan kemudahan dalam memahami label obat untuk keperluan pengobatan pasien. Karena semakin mudahnya label obat dipahami akan semakin meningkatkan kepatuhan pasien dalam

mengonsumsi obat dan meminimalkan kesalahan dalam mengonsumsi obat. Oleh karena itu besar harapan pasien dalam atribut ini dan besar pula keharusan petugas farmasi dalam mempertahankannya.

h. Petugas apotek menjelaskan cara penyimpanan obat (atribut 12)

Atribut ini juga mendapatkan penilaian kinerja yang rendah dan harapan yang rendah sehingga tidak perlu terlalu diperhatikan. Adapun nilai kinerja yang rendah menunjukkan bahwa petugas jarang menjelaskan tata cara penyimpanan obat yang baik. Namun nilai harapan pasien juga rendah hal ini menunjukkan jika pasien tidak terlalu mengharapkan penjelasan tersebut. Walaupun seperti itu petugas harus tetap memperhatikan kinerja atribut ini.

i. Petugas apotek menjelaskan efek samping obat (atribut 13)

Menjelaskan efek samping obat adalah salah satu hal yang penting untuk dilakukan oleh petugas farmasi kepada pasien. Dalam atribut ini dapat diketahui nilai kinerja yang rendah, hal ini menunjukkan bahwa petugas sangat jarang memberikan penjelasan tentang efek samping obat. Khususnya hanya obat - obat tertentu saja yang diberikan penjelasan efek samping. Namun nilai harapan pasien terhadap atribut ini juga rendah, hal ini menunjukkan tidak terlalu penting bagi pasien diberikan penjelasan tentang efek samping obat. Karena pasien pada umumnya hanya ingin dilayani dengan baik dan segera mendapatkan obat. Namun walaupun tingkat harapan dan kinerja atribut ini rendah sehingga menunjukkan tidak

terlalu dianggap penting, petugas farmasi harus tetap memperhatikan kinerja atribut ini.

- j. Obat diberikan tepat waktu oleh petugas apotek (atribut 17)

Pada atribut ini pasien merasa puas dan memiliki harapan yang tinggi karena pasien menganggap hal sederhana ini sebagai bentuk perhatian petugas farmasi dalam melayani mereka, sehingga pelayanan dapat dimulai tepat waktu dan segera.

- k. Petugas apotek nampak terampil selama pelayanan pasien (atribut 20)

Penilaian dalam atribut ini menunjukkan nilai kinerja yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa petugas terampil dalam melakukan pelayanan kefarmasian kepada pasien. Selain itu nilai harapan pasien menunjukkan nilai yang rendah hal ini menggambarkan pasien tidak terlalu mengharapkan peningkatan kinerja karena memang dalam perspektif pasien kinerja petugas telah baik.

- l. Petugas apotek hadir pada waktu yang sudah ditetapkan dalam jadwal (atribut 21)

Pada atribut ini pasien merasa puas dan memiliki harapan yang tinggi karena pasien menganggap hal sederhana ini sebagai bentuk perhatian petugas farmasi dalam melayani mereka, sehingga pelayanan dapat dimulai tepat waktu dan segera. Karena bagi pasien waktu adalah hal yang berharga dikarenakan kebanyakan pasien.

- m. Petugas apotek memberikan perhatian yang baik kepada pasien (atribut 34)
Pada atribut ini pasien merasa jika petugas kurang memberikan perhatian yang baik kepada pasien, oleh karena itu didapati nilai kinerja yang rendah. Namun nilai harapan pasien juga rendah, hal ini menunjukkan jika pasien secara sadar memahami bahwa petugas farmasi tidak dapat memberikan perhatian yang sama kepada setiap pasien dalam waktu yang bersamaan selama masa pelayanan kefarmasian.
- n. Petugas apotek memantau keluhan pasien tentang pengobatan (atribut 35)
Pasien menilai rendah kinerja petugas dalam memantau keluhan pasien tentang pengobatan. Hal ini menunjukkan masih rendahnya kinerja petugas dalam memantau keluhan pasien khususnya dalam pengobatan, hal ini bias saja terjadi karena tanggapan dari petugas dirasa kurang memuaskan pasien. Disisi lain pasien pun memiliki harapan yang rendah terhadap atribut ini.
- o. Petugas apotek berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita (atribut 36)
Pasien menilai rendah kinerja petugas kesehatan dalam menenangkan rasa cemas pasien terhadap yang diderita pasien. Hal ini menunjukkan bahwa masih rendahnya simpati petugas dalam melayani pasien.

4. Kuadran D (Berlebihan)

Atribut-atribut yang terletak pada kuadran D ini merupakan atribut kualitas pelayanan jasa Apotek Pharm 24 di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang memiliki tingkat kinerja yang sangat tinggi dan dianggap baik oleh pasien. Namun Atribut-atribut dalam

Kuadran D ini juga memperlihatkan tingkat harapan pasien yang rendah. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa Atribut-atribut pada kuadran ini telah mampu memenuhi penilaian kinerja, dengan nilai harapan yang rendah artinya pasien tidak terlalu mengharapkan peningkatan kinerja karena pasien menilai kinerja Atribut-atribut kuadran ini telah baik. Oleh karena itu pihak apotek sebaiknya mengalihkan fokus utama kepada Atribut-atribut yang lebih memiliki prioritas peningkatan yang lebih tinggi. Adapun Atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah:

- a. Petugas apotek cekatan dan serasi selama menjalankan pelayanan (atribut 8)

Atribut ini menjelaskan bahwa petugas farmasi membantu pasien secara cekatan dan serasi selama menjalankan pelayanan sehingga pasien merasa nyaman dan puas atas pelayanan yang diberikan.

- b. Petugas apotek siaga untuk membantu pasien (atribut 22)

Atribut ini menjelaskan bahwa petugas farmasi membantu dan menyediakan jasa dengan cepat kepada pasien yang terdiri dari kesigapan tenaga kerja dalam melayani pasien.

- c. Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan (atribut 25)

Pada atribut ini menunjukkan harapan serta kepuasan pasien yang tinggi serta kepercayaan pasien kepada obat yang diberikan dapat menyembuhkan. Hal ini menunjukkan tingginya kualitas kinerja petugas farmasi. Sehingga menjadi penting bagi pihak apotek untuk terus mempertahankan atribut ini.

C. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini adalah masalah teknis pengambilan data, dimana pelaksanaan pengambilan data dirasa kurang efektif karena terkendala bahasa sehingga terdapat beberapa kata yang kurang dimengerti pasien yang memiliki latar belakang pendidikan berbeda-beda. Penelitian yang akan datang diharapkan dapat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan lebih komunikatif bagi pasien sehingga mudah dimengerti oleh pasien dengan latar belakang pendidikan berbeda-beda.