

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK WILAYAH KECAMATAN COLOMADU KOTA KARANGANYAR

LEVEL OF PATIENT SATISFACTION ON THE QUALITY OF PHARMACEUTICAL SERVICES IN A PHARMACEUTICAL AREA, COLOMADU DISTRICT, KARANGANYAR CITY

Amal Fadholah¹, Zahra Hanifa Baharriski¹, Lija Oktya Artanti¹

¹Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Darussalam Gontor Kampus Putri Mantingan,
Jl. Raya Solo-Surabaya, Sambirejo, Mantingan, Ngawi, 63257 Indonesia

Article Info:

Received: 2021-08-02

Revised: 2021-08-29

Accepted: 2021-09-18

✉ E-mail Author: alliswellwithgod03@gmail.com

ABSTRACT

The pharmacy is a pharmaceutical service facility where the pharmacist practices pharmacy. The professionalism of the performance of a pharmacist in a service is very influential in improving the quality of public health. If the service performance provided can rich patient expectation, it will automatically grow a good level of patient satisfaction. This study aims to determine and evaluate the level of patient satisfaction by assessing the 5 dimensions of pharmaceutical services at pharmacies that cover facilities, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Evaluation of the quality of pharmaceutical service in pharmacies is very necessary so that pharmacists can continuously make improvements both in terms of service products or services. This study was included in a non-experimental descriptive study, with a Cross-Sectional data collection model. The total of samples is 140 respondents taken from 5 pharmacies located in the Colomadu District Region Karanganyar City. Overall the percentage of patient satisfaction on the quality pharmaceutical service shows a satisfactory interpretation of 78.86%. The highest gap of the 5 dimensions is found in the tangible dimension and the responsiveness dimension is -0.08. the results of the Importance-Performance Matrix Analysis show that the majority of the overall statement items are in quadrant II and III with the meaning that some pharmaceutical services need to be maintained (keep up the good work) and some services have shown good performance that does not need to be prioritized (low priority).

Keywords: patient satisfaction, pharmacy pharmaceutical service, IMPA.

ABSTRAK

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian dimana menjadi tempat dilakukannya praktek kefarmasian oleh Apoteker. Adanya profesionalisme kinerja seorang apoteker dalam suatu pelayanan sangatlah berpengaruh dalam peningkatan kualitas kesehatan masyarakat. Apabila kinerja pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pasien, maka secara otomatis akan tumbuh tingkat kepuasan pasien yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta mengevaluasi tingkat kepuasan pasien dengan menilai 5 dimensi pelayanan kefarmasian di apotek yang mencakup sarana-prasarana, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Evaluasi terhadap kualitas mutu pelayanan kefarmasian di apotek sangat diperlukan agar apoteker secara terus menerus dapat melakukan perbaikan baik dalam segi pelayanan produk ataupun jasa. Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif non-eksperimental, dengan model pengambilan data secara *Cross-Sectional*. Jumlah sampel sebanyak 140 responden diambil dari 5 apotek yang berada di wilayah Kecamatan Colomadu Kota Karanganyar. Secara keseluruhan presentase kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian menunjukkan interpretasi yang memuaskan yaitu sebesar 78,86%. Kesenjangan tertinggi dari 5 dimensi yang ada terdapat pada dimensi tangible dan dimensi ketanggapan yaitu -0,08. Hasil Importance Performance Matrix Analysis menunjukkan bahwa mayoritas secara keseluruhan item pernyataan terdapat pada kuadran II dan III dengan artian beberapa pelayanan kefarmasian perlu di pertahankan kinerjanya (*keep up the good work*) dan beberapa pelayanan sudah menunjukkan kinerja aktual yang sudah cukup baik, sehingga tidak perlu terlalu diprioritaskan (*low priority*).

Kata kunci: kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian apotek, IMPA

1. PENDAHULUAN

Apotek menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Pasal 1 No. 9 Tahun 2017 yaitu merupakan sarana pelayanan kefarmasian sebagai tempat dilakukannya praktek kefarmasian oleh apoteker. Dalam bidang farmasi kinerja seorang apoteker di apotek memiliki tanggung jawab yang besar dalam melayani masyarakat. Bekerja dengan baik dan maksimal dalam pelayanan kefarmasian akan memberikan penilaian tersendiri baik dimata Allah dan Rasulullah khususnya, maupun dimata manusia pada umumnya. Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an surat At-Taubah ayat 105 yang artinya "Dan katakanlah, bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan".

Adanya penerapan standarisasi pelayanan kefarmasian yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016, merupakan suatu bentuk pelayanan kefarmasian yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan sediaan farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai dengan maksud dapat mencapai hasil yang pasti serta dapat meningkatkan kualitas hidup pasien.

Mengukur kepuasan pelanggan sudah menjadi prioritas utama bagi banyak perusahaan. Menurut Permenkes RI No.73 2016 Pasal 5 bahwa untuk menjamin kualitas mutu pelayanan kefarmasian di suatu apotek maka harus dilakukan adanya evaluasi mutu pelayanan kefarmasian dengan menggunakan metode audit, review, survei dan observasi. Pengukuran tingkat kepuasan pasien melalui evaluasi hasil kinerja jasa kesehatan salah satunya, dapat menjadi bentuk dalam mengevaluasi mutu kualitas pelayanan kesehatan kefarmasian di apotek.¹

Berdasarkan hal tersebut, peneliti melihat bahwa perlu dilakukan adanya analisis terkait tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Kecamatan Colomadu Kota Karanganyar, dengan tujuan pelayanan kesehatan khususnya di apotek dapat secara terus menerus melakukan perbaikan (*continues improvement*) dalam memberikan layanan kepada masyarakat secara luas.

2. METODOLOGI

Penelitian ini termasuk dalam deskriptif non-eksperimental, menggunakan metode *cross-sectional* dilaksanakan dari bulan Oktober 2018-Februari 2019 di Apotek Wilayah Kecamatan Colomadu Kota Karanganyar diambil dari berbagai arah yang masing-masing berlokasi di Jln. Solo-Semarang (bagian barat), Jln. Adi Sucipto, Malangjiwan (bagian selatan), Jln. Adi Sumarmo (bagian utara), Jln. Laksada Adisucipto dan Jln. Jambu, Paulan (bagian tengah).

Instrumen yang digunakan berupa lembar kuesioner berdasarkan konsep SERVQUAL atau *External Service Quality*. Pasien akan mengisi kuesioner dengan 18 pernyataan mengenai pelayanan kefarmasian antara harapan dan kinerja. Pengukuran tingkat kepuasan diukur menggunakan tingkatan skor mulai dari yang bersifat positif sampai negatif.

Tabel 1. Koding Data Kuesioner penelitian

Kualitas Pelayanan Kefarmasian	Skor
Sangat Setuju/Sangat Memuaskan	4
Setuju/Memuaskan	3
Kurang Setuju/Kurang Memuaskan	2
Tidak Setuju/Tidak Memuaskan	1

Teknik pengambilan sampel apotek di kecamatan colomadu dilakukan secara proposional dengan pertimbangan tertentu (*puporsive sampling*). Jumlah populasi pasien yang berkunjung disetiap apotek berkisar antara 30-40 pasien per-hari. Hasil keseluruhan populasi pasien dari 5 apotek tersebut berjumlah 210 responden. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin minimal (n), jika diketahui dalam suatu populasi (N), dengan tarif signifikan (a).²

$$n = \frac{210}{1 + 210 X (0,05)^2}$$

n = 137,704 disetarakan menjadi 140 pasien

Pasien kemudian dibagi atau disamaratakan sejumlah apotek yang dijadikan sampel yaitu 5 apotek, sehingga dapat diketahui bahwa jumlah responden yang harus diambil dari masing-masing apotek berkisar antara 27-30 pasien.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas dan Realibilitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

No	Pelayanan Kefarmasian	r Hitung Harapan	r Hitung Kinerja	r Tabel 5 % (30)	Ket
Dimensi Tangible (Fasilitas Berwujud)					
1	Bagian luar dan dalam ruangan apotek tertata dengan baik	0,837	0,862	0,361	Valid
2	Sediaan Farmasi dan Alat kesehatan bersih dan rapi	0,860	0,892	0,361	Valid
3	Apoteker/TTK berpakaian rapi	0,894	0,912	0,361	Valid
Dimensi Reliability (Kehandalan)					
4	Penyerahan obat disertai dengan pemberian informasi dan edukasi	0,813	0,727	0,361	Valid
5	Obat-obatan yang tersedia lengkap	0,864	0,860	0,361	Valid
6	Obat memiliki harga yang sesuai atau wajar	0,648	0,653	0,361	Valid
7	Pelayanan ramah, terbuka, dan komunikatif	0,835	0,799	0,361	Valid
Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)					
8	Waktu pelayanan obat cepat	0,691	0,620	0,361	Valid
9	Apoteker/TTK tanggap untuk mendengarkan keluhan pasien	0,892	0,897	0,361	Valid
10	Mampu memberikan keputusan dan menyelesaikan masalah	0,841	0,860	0,361	Valid
11	Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebus	0,853	0,892	0,361	Valid
Dimensi Assurance (Jaminan)					
12	Petugas memiliki pengetahuan yang luas dan ketrampilan yang baik	0,671	0,787	0,361	Valid
13	Obat yang dibeli terjamin kualitasnya	0,682	0,732	0,361	Valid
14	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta	0,742	0,785	0,361	Valid
15	Penjelasan terkait keamanan sediaan farmasi tidak bias, dapat dipercayai, meyakinkan	0,600	0,759	0,361	Valid
Dimensi Emphaty (Empati)					
16	Memberikan perhatian dalam pemantauan terapi obat	0,809	0,797	0,361	Valid
17	Apoteker/TTK mudah dalam menjalin relasi	0,786	0,792	0,361	Valid
18	Memberikan pelayanan tanpa memamndang status sosial	0,613	0,762	0,361	Valid

(Sumber: data primer diolah 2018)

Setiap pernyataan dalam kuesioner mengenai aspek harapan dan kinerja pelayanan kefarmasian di apotek menunjukkan hasil yang valid. Nilai r tabel dalam penelitian ini menggunakan signifikansi df 5% yaitu 0,361, karena jumlah responden yang diambil untuk uji validitas berjumlah 30 responden. Nilai r hitung pada setiap item pernyataan dalam variabel lima dimensi memiliki hasil lebih besar dari nilai r tabel (0,361).

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

No	Pelayanan Kefarmasian	r Hitung Harapan	r Hitung Kinerja	r Tabel	Keterangan
1	Dimensi <i>Tangible</i> (Fasilitas Berwujud)	0,836	0,871	0,361	Raliabel
2	Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	0,790	0,744	0,361	Raliabel
3	Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	0,830	0,831	0,361	Raliabel
4	Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	0,572	0,754	0,361	Raliabel
5	Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati)	0,558	0,665	0,361	Raliabel

(Sumber: data primer diolah 2018)

Dapat dilihat pada tabel 3, bahwa seluruh item dalam kuesioner menunjukkan hasil yang reliabel, karena r Alpha lebih besar daripada r tabel. Uji reliabilitas merupakan suatu konsistensi suatu hasil pengukuran kuesioner. Pengujian reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pernyataan.³ Ketentuan untuk mengetahui reliabilitas tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yaitu jika r Alpha >0,60 dengan begitu kontruk pernyataan dimensi variabel dinyatakan reliabel dan jika nilai *Cronbach Coefficient Alpha* <0,60 kontruk pernyataan dimensi variabel dinyatakan tidak reliabel.⁴

3.2 Karakteristik Pasien Dan Hubungannya Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan.

Jenis Kelamin



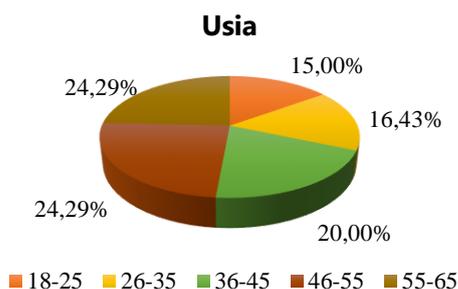
Gambar 2. Persentase Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. Hubungan Jenis Kelamin Dengan Tingkat Kepuasan

Jenis Kelamin	Tingkat Kepuasan Pasien		Total (100%)	Nilai P
	Sangat memuaskan	Memuaskan		
Pria	40 (28,6%)	24 (17,1%)	64	0,462
Wanita	52 (37,1%)	24 (17,1%)	76	

(Sumber: data primer diolah 2019)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien pria 28,6% menyatakan sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Kecamatan Colomadu Kota Karanganyar. Demikian pasien wanita 37,1% menyatakan hal yang serupa bahwa pelayanan kefarmasian di apotek tersebut sangat memuaskan. Hasil analisis menggunakan uji chi-square dapat diketahui bahwa tidak ada hubungan antara jenis kelamin pasien dengan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Kecamatan Colomadu Kota Karanganyar dengan p-value 0,462 p > α (0,05).



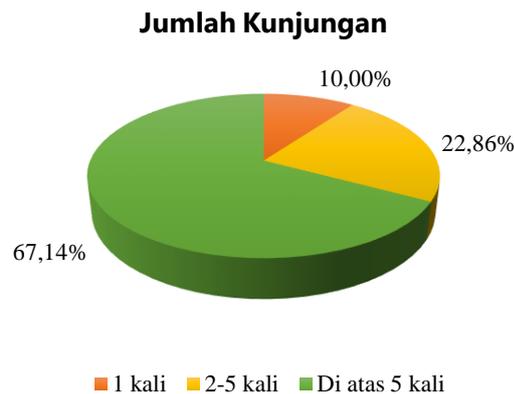
Gambar 3. Persentase Pasien Berdasarkan Usia

Tabel 5. Hubungan Usia Dengan Tingkat Kepuasan

Usia	Tingkat Kepuasan Pasien		Total (100%)	Nilai P
	Sangat memuaskan	Memuaskan		
18-25	15 (10,7%)	6 (4,3%)	21	0,866
26-35	15 (10,7%)	7 (5,0%)	22	
36-45	18 (12,9%)	11 (7,9%)	29	
46-55	23 (16,4%)	10 (7,1%)	33	
56-65	21 (15,0%)	14 (10,0%)	35	

(Sumber: data primer diolah 2019)

Karakteristik pasien dari segi rentang umur yang berbeda pada penelitian ini menunjukkan bahwa 16,4% masa lanjut usia awal dengan rentang usia 46-55 tahun menyatakan sangat puas dengan pelayanan kefarmasian di Apotek. Berbeda dengan masa lanjut usia akhir (56-65 tahun) 10,0% dari mereka menyatakan bahwa pelayanan yang didapatkan cukup memuaskan. Hasil wawancara dengan pasien membuktikan bahwa rentang usia antara 46-65 tahun lebih banyak datang ke apotek dengan alasan dan tujuan untuk menebus obat rutin seperti asam urat, rematik, antihipertensi, dan antidiabetes. Hasil analisis hubungan antara 2 variabel menggunakan uji Chi-square $p\text{-value} = 0,866 > \alpha (0,05)$ yang berarti bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara umur pasien dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek.



Gambar 4. Persentase Pasien Berdasarkan Jumlah Kunjungan Ke Apotek

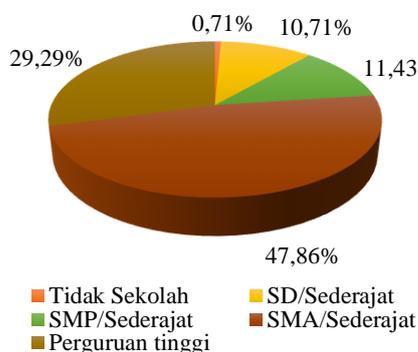
Tabel 6. Hubungan Jumlah Kunjungan Dengan Tingkat Kepuasan

Jumlah Kunjungan	Tingkat Kepuasan Pasien		Total (100%)	Nilai P
	Sangat memuaskan	Memuaskan		
1 Kali	8 (5,7%)	9 (6,4%)	17	0,181
2-5 Kali	19 (13,6%)	11 (7,9%)	30	
Di atas 5 Kali	65 (46,4%)	28 (20,0%)	93	

(Sumber: data primer diolah 2019)

Berdasarkan hasil banyaknya jumlah kunjungan pasien ke apotek, mayoritas pasien yang sudah berkunjung lebih dari 5 kali menyatakan 46,4% pelayanan kefarmasian di apotek sangat memuaskan dan 20,0% cukup memuaskan. Semakin sering pasien berkunjung ke apotek maka pelayanan kefarmasian yang didapatkan juga semakin dapat dirasakan. Hal ini juga dapat mempengaruhi penilaian kepuasan pasien terhadap apotek. Namun hasil penilaian pasien yang baru berkunjung 1 kali sudah dapat menyatakan bahwa 6,4% pelayanan kefarmasian cukup memuaskan. Dari hasil uji statistik menggunakan *Chi-Square* diketahui $p\text{-value}$ sebesar 0,181 $> \alpha 0,05$ artinya bahwa tidak ada hubungan antara banyaknya jumlah kunjungan ke apotek dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kecamatan Colomadu Kota Karanganyar.

Pendidikan Terakhir



Gambar 5. Persentase Pasien Berdasarkan Pendidikan Terakhir

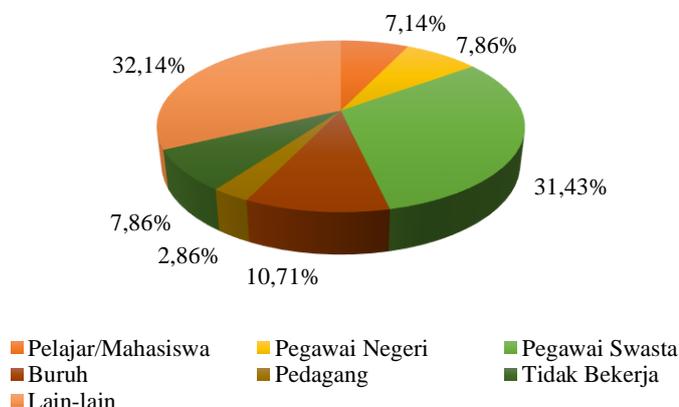
Tabel 7. Hubungan Pendidikan Terakhir Dengan Tingkat Kepuasan

Pendidikan Terakhir	Tingkat Kepuasan Pasien		Total (100%)	Nilai P
	Sangat memuaskan	Memuaskan		
Tidak Sekolah	1 (0,7%)	0 (0,0%)	17	0,566
SD/Sederajat	12 (8,6%)	3 (2,1%)	30	
SMP/Sederajat	10 (7,1%)	6 (4,3%)	16	
SMA/Sederajat	45 (32,1%)	22 (15,7%)	67	
Perguruan Tinggi	24 (17,1%)	17 (12,1%)	41	

(Sumber: data primer diolah 2019)

Tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek menurut pasien yang tidak memiliki jenjang pendidikan sama sekali 0,7% menyatakan sangat puas, SD/Sederajat 8,6% sangat memuaskan, SMP/Sederajat merasa sangat puas, pasien dengan pendidikan terakhir SMA/Sederajat 32,1% merasa sangat puas, dan 17,1% pasien dengan akhir pendidikan perguruan tinggi (Diploma atau Sarjana) demikian merasa sangat puas dengan pelayanan kefarmasian di apotek. Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan Chi-square diketahui nilai p-value sebesar $0,566 > \alpha 0,05$ artinya dalam hal ini tidak terdapat hubungan yang bermakna antara tingkat pendidikan terakhir dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasin apotek.

Pekerjaan



Gambar 6. Presentase Pasien Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 8. Hubungan Pekerjaan Dengan Tingkat Kepuasan

Pekerjaan	Tingkat Kepuasan Pasien		Total (100%)	Nilai P
	Sangat memuaskan	Memuaskan		
Pelajar/Mahasiswa	6 (4,3%)	4 (2,9%)	10	0,913
Pegawai Negeri	6 (4,3%)	5 (3,6%)	11	
Pegawai Swasta	31 (22,1%)	13 (9,3%)	44	
Buruh	11 (7,9%)	4 (2,9%)	15	
Pedagang	2 (1,4%)	2 (1,4%)	4	
Tidak Bekerja	7 (5,0%)	4 (2,9%)	11	
Lain-Lain	29 (20,7%)	16 (11,4%)	45	

(Sumber: data primer diolah 2019)

Berdasarkan data yang didapat presentase terbesar dari pasien yang berkunjung dan berobat di apotek masuk dalam kategori lain-lain yaitu pasien yang memiliki pekerjaan seperti ibu rumah tangga, TNI, Polisi dan lain sebagainya. Hasil penelitian menunjukkan 22,1% pasien yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta menyatakan sangat puas, sedangkan pedagang sebagian dari mereka menyatakan sangat puas dan cukup puas yaitu dengan presentase terkecil 1,4%. Berdasarkan analisis menggunakan tabulasi silang (Chi-Square) terhadap tabel 10, diperoleh nilai p-value 0,913 (lebih besar dari 0,05), yang berarti pekerjaan yang dimiliki pasien tidak mempunyai hubungan atau tidak berpengaruh dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek.

3.3 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Kefarmasian

1. Dimensi Tangible

Pada dimensi fasilitas berwujud yang mencakup hal sarana dan prasarana, terdapat 3 item pernyataan mengenai bagian luar dan dalam ruangan apotek tertata baik, obat-obatan, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai bersih dan rapi, serta apoteker dan tenaga teknis kefarmasian atau petugas di apotek berpakaian rapi.

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Dimensi Tangible

NO	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian								Rata-rata	Gap	
	TM*		KM**		M***		SM****				
	n	%	n	%	n	%	n	%			
1	0	0	1	7	125	86,8	14	9,7	3,18	3,09	-0,09
2	0	0	0	0	128	88,9	12	8,3	3,16	3,09	-0,08
3	0	0	1	7	125	86,8	14	9,7	3,16	3,09	-0,06
Rata-rata	-		5%		88%		9%		3,17	3,09	-0,08

Keterangan : *Tidak memuaskan; ** Kurang memuaskan; *** Memuaskan; **** Sangat memuaskan

Nilai kesenjangan tertinggi yaitu -0,09 terdapat pada item pernyataan bagian luar dan dalam ruangan apotek tertata dengan baik. Hasil wawancara dengan pasien menunjukkan bahwa tatanan apotek juga diperlukan perubahan dan perbaikan sewaktu-waktu. Seperti tulisan penunjuk apotek, jika tulisan tersebut sudah tidak terlalu jelas dibaca maka diharapkan dapat diperbaharui kembali. Demikian dengan penataan ruang tunggu, jumlah tempat tunggu yang memadahi, bersih dan rapi sangatlah berpengaruh bagi kenyamanan pasien dalam menunggu obat. Sedangkan item yang memiliki nilai kesenjangan terkecil (-0,06) terdapat pada pernyataan apoteker atau tenaga teknis kefarmasian berpakaian rapi. Penampilan tenaga kesehatan yang baik dan sesuai standar akan memberikan kesan dan citra positif tersendiri bagi petugas apotek. Hasil wawancara dengan beberapa pasien menyatakan bahwa jika petugas berpakaian bersih dan rapi maka mereka akan merasa nyaman saat mendapatkan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas apotek.⁵

Berdasarkan nilai presentase kepuasan pasien terhadap item pernyataan yang memiliki nilai kesenjangan tertinggi ataupun terendah, keduanya memiliki kategori yang sama yaitu memuaskan sebesar 86,8%.

2. Dimensi Reliability

Dalam dimensi kehandalan ini terdapat 4 item pernyataan yang menyangkut penyerahan obat disertai dengan pemberian informasi dan edukasi, obat-obatan yang tersedia lengkap, obat memiliki harga yang sesuai dan wajar, serta petugas apotek memberikan pelayanan dengan ramah, terbuka dan komunikatif.

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Dimensi Reliability

NO	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian								Rata-rata	Gap	
	TM*		KM**		M***		SM****				
	n	%	n	%	n	%	n	%			
1	1	7	4	2,8	102	70,8	33	22,9	3,22	3,19	-0,03
2	0	0	6	4,2	115	79,9	19	13,2	3,16	3,09	-0,07
3	0	0	0	0	124	86,1	16	11,1	3,14	3,11	-0,02
4	0	0	1	7	93	64,6	46	31,9	3,34	3,32	-0,02
Rata-rata	2%		5%		75%		20%		3,22	3,18	-0,04

Keterangan : *Tidak memuaskan; ** Kurang memuaskan; *** Memuaskan; **** Sangat memuaskan

Nilai kesenjangan tertinggi dalam dimensi kehandalan dapat dilihat pada item pernyataan obat yang tersedia di apotek lengkap dengan selisih -0,07. Beberapa saran dari hasil wawancara responden yaitu apotek diharapkan dapat lebih melengkapi penyediaan obat yang ada, karena apabila seseorang dalam keadaan sakit dan mendapati obat yang dicarinya tidak tersedia di apotek, maka pasien akan pergi mencari apotek lain yang jarak lokasinya bahkan bisa lebih jauh dari rumah mereka. Sedangkan nilai kesenjangan terkecil yaitu -0,02 terdapat pada item pernyataan terkait obat-obatan memiliki harga yang wajar serta petugas melayani dengan ramah, terbuka dan komunikatif. Kinerja dari kedua pernyataan tersebut sedikit sudah mendekati harapan pasien dengan presentase sebesar 86,1% dalam kategori memuaskan. Hasil wawancara membuktikan bahwa harga obat-obatan yang tersedia di apotek Kecamatan Colomadu Kota Karanganyar masih termasuk dalam kriteria wajar dan sesuai dengan pendapatan ekonomi masyarakat sekitar. Beberapa pasien juga menyatakan bahwa sedikitnya selisih harga obat antara satu apotek dengan apotek lainnya sangatlah berpengaruh dalam memberikan penilaian kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian.

3. Dimensi Responsiveness

Ketanggapan merupakan bentuk sikap tanggap petugas dalam memberikan pelayanan dengan tepat dan maksimal. Pernyataan pelayanan kefarmasian dalam dimensi ini mencangkup waktu pelayanan obat cepat, tanggap mendengarkan keluhan pasien, mampu memberikan keputusan dan menyelesaikan masalah, serta pasien dapat mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep atau obat yang ditebus.

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Dimensi Responsiveness

NO	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian								Rata-rata	Gap	
	TM*		KM**		M***		SM****				
	n	%	n	%	n	%	n	%			
1	0	0	0	0	106	73,6	34	23,6	3,31	3,24	-0,06
2	0	0	1	7	114	79,2	25	17,4	3,26	3,17	-0,09
3	0	0	2	1,4	111	77,1	27	18,8	3,27	3,18	-0,09
4	0	0	1	7	116	80,6	23	16,0	3,23	3,16	-0,07
Rata-rata	-		4%		78%		19%		3,27	3,19	-0,08

Keterangan : *Tidak memuaskan; ** Kurang memuaskan; *** Memuaskan; **** Sangat memuaskan

Adapun nilai kesenjangan tertinggi dalam dimensi ketanggapan yaitu -0,09. Terdapat pada dua item pernyataan mengenai petugas tanggap mendengarkan keluhan pasien serta mampu memberikan keputusan dan menyelesaikan masalah pasien. Hasil wawancara dengan beberapa pasien mengungkapkan keluhan terkait pemberian obat yang tidak sesuai atau tidak tepat dengan penyakit dan menimbulkan efek samping penyakit lain. Sedangkan nilai kesenjangan terkecil terdapat pada item pernyataan terkait waktu pelayanan obat cepat yaitu dengan selisih -0,06. Beberapa pasien menyatakan bahwa pelayanan obat dengan resep dokter atau tanpa resep dokter (OTC) di apotek Kecamatan Colomadu Kota Karanganyar termasuk dalam kategori memuaskan dengan presentase 73,6 %. Ketentuan Permenkes No.73 Tahun 2016 menyatakan bahwa indikator dalam mengevaluasi mutu pelayanan kefarmasian di apotek salah satunya mencangkup lama waktu pelayanan resep yaitu antara 15-30 menit.

4. Dimensi Assurance

Pelayanan kefarmasian di apotek dalam dimensi jaminan dinilai dengan melihat bagaimana petugas apotek memiliki pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan terhadap pasien. Apakah petugas apotek dalam aspek ini dapat memberikan pelayanan yang terpercaya, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.⁶

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Dimensi Assurance

NO	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian								Rata-rata	Gap	
	TM*		KM**		M***		SM****				
	n	%	n	%	n	%	n	%			
12	0	0	9	6,2	112	77,8	19	13,2	3,16	3,07	-0,09
13	0	0	1	7	126	87,5	13	9,0	3,11	3,09	-0,02
14	0	0	2	1,4	108	75,0	30	20,8	3,11	3,20	0,09
15	0	0	0	0	112	84,7	18	12,5	3,15	3,13	-0,02
Rata-rata	-		4%		81%		14%		3,13	3,12	-0,01

Keterangan : *Tidak memuaskan; ** Kurang memuaskan; *** Memuaskan; **** Sangat memuaskan

Hasil analisis kualitas pelayanan kefarmasian dalam dimensi keyakinan terdapat kesenjangan tertinggi pada item pernyataan petugas memiliki pengetahuan luas dan ketrampilan yang baik selama melayani pasien yaitu sebesar -0,09. Hasil wawancara dalam aspek ini dapat diketahui bahwa pasien di apotek Kecamatan Colomado Kota Karanganyar kurang memberikan pelayanan yang maksimal. Namun walaupun demikian presentase kepuasan pasien dalam item pernyataan ini masih masuk dalam kategori memuaskan yaitu 77,8%. Sedangkan item pernyataan yang memiliki nilai kesenjangan positif 0,09 atau sudah sesuai dengan harapan pasien terdapat pada item pernyataan obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta. Hasil wawancara langsung dengan pasien menyatakan bahwa walaupun pasien terkadang tidak mendapatkan obat yang sesuai dengan yang diminta, namun apoteker atau tenaga teknis kefarmasian di apotek dapat memberikan solusi lain dengan menawarkan obat dengan merek yang berbeda tetapi memiliki komposisi dan efek yang sama, dengan begitu pasien bisa mendapatkan obat yang sesuai. Hasil presentase kepuasan secara keseluruhan dalam dimensi keyakinan ini termasuk dalam kriteria yang memuaskan dengan presentase 81%.

5. Dimensi Empathy

Dimensi ini mencangkup 3 pernyataan yaitu petugas apotek memberikan perhatian dalam pemantauan terapi obat, mudah menjalin relasi dan pemberian pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial.

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Dimensi Empathy

NO	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian								Rata-rata		Gap
	TM*		KM**		M***		SM****				
	n	%	n	%	n	%	n	%			
1	0	0	0	0	106	73,6	34	23,6	3,31	3,24	-0,06
2	0	0	1	7	114	79,2	25	17,4	3,26	3,17	-0,09
3	0	0	2	1,4	111	77,1	27	18,8	3,27	3,18	-0,09
4	0	0	1	7	116	80,6	23	16,0	3,23	3,16	-0,07
Rata-rata	-		4%		78%		19%		3,27	3,19	-0,08

Keterangan : *Tidak memuaskan; ** Kurang memuaskan; *** Memuaskan; **** Sangat memuaskan

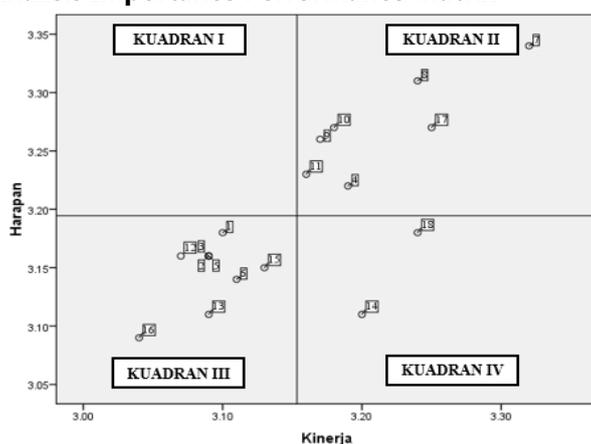
Kesenjangan tertinggi dalam dimensi empati terdapat pada item pernyataan terkait pemberian perhatian dalam pemantauan terapi obat yaitu sebesar -0,05. Hasil wawancara dengan pasien membuktikan bahwa beberapa dari petugas apotek masih sedikit kurang memberikan perhatian dalam pemantauan terapi obat. Sedangkan mengenai item pernyataan petugas apotek mudah dalam menjalani relasi pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan tersebut, dengan dibuktikan nilai kesenjangan yang positif yaitu 0,06 dengan presentase cukup memuaskan sebesar 71,5%.

Tabel 14. Tingkat Kepuasan Pasien Dalam 5 Dimensi Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan Kefarmasian	Rata-rata		Mean Gap	Persentase Kepuasan
	Harapan	Kinerja		
Dimensi <i>Tangible</i>	3,17	3,09	-0,08	88%
Dimensi <i>Reliability</i>	3,22	3,18	-0,04	75%
Dimensi <i>Responsiveness</i>	3,27	3,19	-0,08	78%
Dimensi <i>Assurance</i>	3,13	3,12	-0,01	81%
Dimensi <i>Empathy</i>	3,18	3,18	0,00	76%

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari kelima dimensi pelayanan kefarmasian yang memiliki nilai kesenjangan atau Mean Gap tertinggi terdapat pada dimensi tangible dan dimensi responsiveness yaitu -0,08. Adanya selisih tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian di apotek Kecamatan Colomadu Kota Karanganyar dari segi sarana prasarana serta ketanggapan petugas apotek memberikan pelayanan dapat dikatakan sedikit belum memenuhi harapan pasien. Walaupun kedua dimensi ini memiliki nilai kesenjangan tertinggi namun masih tetap memiliki nilai presentase yang memuaskan yaitu 88% dan 78%. Sedangkan untuk nilai kesenjangan terkecil yaitu terdapat pada dimensi empati. Dimensi ini memiliki skor kesenjangan yang bernilai positif yaitu (0,00), dalam artian nilai rata-rata harapan pasien sudah terpenuhi dengan kinerja yang sesuai. Presentase kepuasan menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di apotek Kecamatan Colomadu Kota Karanganyar dalam aspek pemberian rasa empati dan perhatian kepada pasien termasuk dalam kriteria memuaskan yaitu 76%.

3.4 Analisis Importance Performance Matrix



Berdasarkan gambar diatas untuk masing-masing kuadran dapat diinterpretasikan sebagai berikut: Kuadran I: Prioritas Utama (Concentrate Here). Kuadran ini menunjukkan faktor yang penting bagi pasien, namun kinerja pelayanan yang dibawah harapan pasien, sehingga dalam hal ini Apotek perlu memperbaiki dan meningkatkan kualitas kinerja tersebut. Namun dalam kuadran ini tidak terdapat aspek atau item pernyataan yang perlu dijadikan prioritas utama.

Kuadran II: Pertahankan Prestasi (Keep Up The Good Work). Pada kuadran ini terdapat item pernyataan mengenai bagian luar dan bagian dalam ruangan apotek tertata rapi, penyerahan obat disertai dengan pemberian informasi obat dan edukasi, pelayanan ramah (tersenyum dan komunikatif), waktu pelayanan obat cepat, apoteker atau Tenaga Teknis Kefarmasian tanggap dengan keluhan pasien, mampu memberikan keputusan dan menyelesaikan masalah pasien, pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti baik mengenai resep/obat yang ditebus serta mudah dalam menjalin relasi. Pelayanan kefarmasian dalam kuadran II ini dianggap penting dan kinerjanya sudah mencukupi harapan pasien, untuk kedepannya diharapkan aspek ini dapat menjadi faktor penunjang dalam memberikan kepuasan kepada pasien, sehingga dalam aspek ini apotek wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja pelayanan kefarmasian tersebut. Terdapat beberapa saran dari hasil wawancara pasien bahwa untuk APA (Apoteker Pengelola Apotek) diharapkan dapat menyatukan persepsi dengan tenaga teknis kefarmasian atau petugas lainnya dalam memberikan pelayanan kefarmasian.

Kuadran III: Prioritas Rendah (Low Priority). Kuadran ini menunjukkan kelompok aspek yang memiliki kinerja aktual sudah cukup baik karena sebagaimana telah sesuai dengan harapan pasien, sehingga dari pihak apotek tidak perlu terlalu memprioritaskan atau memberikan perhatian yang berlebihan untuk peningkatan kualitas pelayanan tersebut (prioritas rendah). Dalam kuadran ini terdapat aspek pelayanan kefarmasian mencakup sediaan farmasi (obat-obatan), Alat Kesehatan dan bahan medis habis pakai rapi dan bersih, apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian berpakaian rapi, obat-obatan tersedia lengkap; obat yang tersedia memiliki harga yang sesuai dan wajar, petugas memiliki pengetahuan luas dan ketrampilan yang baik, obat yang didapat terjamin kualitasnya, penjelasan tidak bias, dapat di percayai dan meyakinkan serta petugas dapat memberikan perhatian dalam pemantauan terapi obat.

Adapun beberapa saran dari hasil wawancara pasien untuk petugas dalam apotik agar lebih teliti dan tepat dalam memberikan obat. Penting juga bagi apoteker untuk benar-benar mengefisienkan manajemen waktu dan tanggung jawab mereka di apotik. Manajemen waktu dan tanggung jawab 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.⁷

Kuadran IV: Berlebihan (Possibly Overkill). Item pernyataan pelayanan kefarmasian yang terdapat dalam kuadran ini yaitu berkaitan tentang obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta dan pelayanan tanpa memandang status sosial. Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap sedikit tidak terlalu penting dan sedikit tidak terlalu diharapkan oleh pasien. Presentase tersebut dianggap pasien sudah cukup memuaskan, sehingga Apotek lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan presentase kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di apotek Kecamatan Colomadu Kota Karanganyar secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa kepuasan pasien berada sedikit dibawah harapan pasien, namun tetap dalam kriteria memuaskan ditunjukkan dengan hasil presentase kepuasan 78,86%. Presentase tertinggi terdapat pada dimensi tangible 88% dan dimensi terendah terdapat pada dimensi Reliability 75%. Hubungan atau korelasi antara karakteristik dengan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di apotek secara keseluruhan tidak menunjukkan hasil yang signifikan atau bermakna.

DAFTAR PUSTAKA

- ¹ Ihsan, S. d. (2014). Evaluasi Mutu Pelayanan di Apotek Komunitas Kota Kendari Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian. *Jurnal Farmasi Indonesia*, Vol.1 No.2.
- ² Mubasyiroh, I. d. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Studi Administrasi Bisnis*, VII No.36.
- ³ Najmah, S. M. (2017). *Stastistik Kesehatan: Aplikasi Stata dan SPSS*. Jagakarsa, Jakarta Selatan: Salemba Medika.
- ⁴ Wiratna, V. S. (2015). *Stastistik Untuk Kesehatan*. Yogyakarta: Gava Media.
- ⁵ Saputri, T. I. (2016). *HUbugan Penampilan perawat dengan Kepuasan Pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Skripsi Yogyakarta: Keperawatan FKIK UMY.
- ⁶ Dasopang, E. S., & Sari, P. I. (2018). Consumer Perception of Services of Pharmacy in Binjai City. *Journal of Pharmaceutical and Science*, Vol.1 No.1 23-31.
- ⁷ Yang, e. (2016). A Comparasion of Patients ad Pharmacists saatisfication with Medication Counseing Provided by Community Pharmacists: A Cross-Sectional Study. *BMC Health Services Research*, 16:131 doi:10.1186/s12913-016-1374-x.