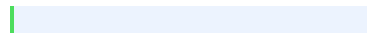




Plagiarism Checker X - Report

Originality Assessment

1%



Overall Similarity

Date: Aug 6, 2024

Matches: 115 / 13099 words

Sources: 7

Remarks: Low similarity detected, consider making necessary changes if needed.

Verify Report:

Scan this QR Code



Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pemberian Informasi Obat Di Apotek Yulia Farma Surakarta Periode Juni-Juli Tahun 2024

Eva Karlina*, Lucia Vita Inandha, Pudjiastuti

Universitas Setia Budi Surakarta

Korespondensi penulis: 26206052a@mhs.setiabudi.ac.id *

Abstract. Satisfaction is a benchmark for how a person feels after using a service or a product and compares between reality and expectations. In health, service satisfaction can be measured based on 5 dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, tangible, and empathy. The purpose **3** of this study is to determine patient satisfaction with drug information services at Yulia Farma Pharmacy Surakarta. This study is a descriptive research with the servqual (service quality) method on patients with inclusion criteria aged 20 -59 years with a sample size of 80 respondents at Yulia Farma Pharmacy Surakarta. This research was conducted on June 21 – July 3, 2024. The results of the study from 80 respondents showed the percentage of satisfaction in each dimension showing the results of the tangible dimension with a value of 93.98%, reliability with a value of 95.08%, assurance with a value of 96.62%, empathy with a value of 99.73%, and responsive with a value of 95.96%. From these results, the dimension that has the largest GAP (gap) has the largest negative value, namely the tangible dimension (-0.4375) and the positive GAP value in the empathy dimension (0.0125).

Keyword : drug information services; patient satisfaction; pharmacy

Abstrak. Kepuasan menjadi tolak ukur perasaan seseorang setelah menggunakan layanan atau sebuah produk dan membandingkan antara kenyataan dan harapannya. Dalam kesehatan kepuasan pelayanan dapat diukur berdasarkan 5 dimensi yaitu kehandalan(reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), wujud fisik

(tangible) dan empati (emphaty). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Yulia Farma Surakarta Periode Juni-Juli Tahun 2024. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode servqual (service quality) terhadap pasien dengan kriteria inklusi usia 20 -59 tahun dengan besar sample 80 responden di Apotek Yulia Farma Surakarta. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 21 juni – 3 juli 2024. Hasil penelitian dari 80 responden menunjukkan persentase kepuasan pada setiap dimensi menunjukkan hasil dimensi tangible dengan nilai 93,98%, reliability dengan nilai 95,08%, assurance dengan nilai 96,62%, empathy dengan nilai 99,73%, serta responsive dengan nilai 95,96%. Dari hasil tersebut dimensi yang memiliki GAP (kesenjangan) yang memiliki nilai negative paling besar yaitu dimensi tangible (-0,4375) dan nilai GAP positif pada dimensi emphaty (0,0125).

Kata kunci: Swamedikasi, Demam, Pengetahuan, Posyandu

LATAR BELAKANG

Permintaan akan layanan medis berkualitas tinggi meningkat seiring dengan meningkatkan kesadaran Masyarakat umum terhadap masalah kesehatan. Sifat pelayanan medis Sebagian besar berhubungan dengan kapasitas layanan kesehatan untuk mengatasi permasalahan dan keinginan setiap pasien (1). Untuk memberikan pelayanan kesehatan yang adil, berkualitas tinggi, dan terjangkau, pemerintah harus melaksanakan sepenuhnya tanggung jawab untuk meningkatkan kesejahteraan (2).

Bidang kefarmasian tidak bisa lepas dari pelayanan obat yang disediakan oleh apotek. Tugas ini tidak dapat dipisahkan dari menawarkan jenis bantuan kepada pasien dan menawarkan jenis bantuan obat-obatan dan perangkat alkes kepada pasien. Untuk menjamin pemberian obat di apotek dapat diberikan secara tepat dan ideal, sumber daya manusia yang kuat diperlukan untuk mendukung layanan tersebut. Oleh karena itu, masyarakat harus puas dengan pemberian obat di apotek. Salah satu jenis pelayanan di apotek yaitu **1 pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis**

pakai (3). Prasarana dari kinerja tenaga kefarmasian, dan kecekatan pelayanan obat adalah beberapa aspek pelayanan farmasi klinik yang dapat digunakan untuk menilai kepuasan pasien.

Menurut Permenkes (2016), apotek adalah salah satu tempat kesehatan di mana apoteker memberikan layanan farmasi. Dalam pemberian praktik obat, perlu adanya pertimbangan dalam memberikan data pengobatan yang menjadi tolak ukur pemenuhan pasien selama pemberian obat klinis di apotek. Sebagai komitmen demi kepentingan pasien, apoteker hendaknya memberikan informasi tentang pengobatan kepada pasien. Salah satu contoh informasi yang diberikan oleh apoteker adalah informasi tentang penggunaan obat yang tepat, aman, dan wajar sesuai permintaan dari khalayak umum (4).

Salah satu bagian dari administrasi obat adalah administrasi data obat. Hal ini dilakukan untuk mengatasi permasalahan masyarakat mengenai obat-obatan yang harus bersaing dan bekerja pada kesejahteraan umum dan untuk memberikan pencerahan kepada masyarakat umum tentang risiko dan penyalahgunaan obat-obatan serta penggunaan obat-obatan yang tidak tepat, keamanan dan manfaatnya. Benita (2022) meneliti mutu pelayanan kefarmasian di apotek Kota Surakarta. Hasil persentase menunjukkan bahwa mutu dari pelayanan di apotek berdasarkan 5 dimensi memperoleh rata-rata 63,62% (cukup). Menurut penelitian yang dilakukan Nisa (2021) tentang Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di apotek kinan farma di mojosongo memperoleh hasil dari 5 dimensi yaitu dengan persentase kepuasan 87% (sangat puas).

Untuk mencapai keberhasilan pada pelaksanaan pemberian informasi obat di apotek Kota Surakarta maka di perlukan peran serta tanggung jawab dari petugas farmasi yang bersangkutan. Hal ini yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas Pemberian Informasi Obat karena apotek Yulia farma masih baru maka dari itu perlunya data kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan uraian dari penelitian terdahulu ada permasalahan pada Pelayanan Informasi Obat (PIO) di apotek namun belum diukur tingkat kepuasan pasien di apotek Yulia farma. Pelanggan merasa puas ketika mereka membandingkan hasil kerja mereka (pelayanan yang diterima dan

dirasakan) dengan harapan mereka (5).

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, penelitian tentang pemberian informasi obat masih jarang di teliti, maka disini peneliti tertarik untuk mengambil judul yakni :

“Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pemberian Informasi Obat Di Apotek Yulia Farma Surakarta Tahun 2024”

METODE PENELITIAN

Alat dan Bahan

Alat yang digunakan pada penelitian ini merupakan kuisisioner dan alat tulis. Bahan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu hasil dari jawaban kuisisioner penelitian.

Cara kerja

Pertama yang dilakukan peneliti adalah melakukan survei pendahuluan ke objek yang dituju, yaitu apotek, kemudian melakukan perijinan ke apotek Yulia Farma, selanjutnya menyiapkan proposal untuk diajukan baik ke apotek maupun ke kampus. Setelah pengajuan proposal, lalu dilakukan pengumpulan data atau pengambilan sampel sebanyak 80 orang, dengan terlebih dahulu melakukan uji validitas dan reliabilitas dari instrument kuesioner yang digunakan. Uji Validitas kuesioner dilakukan dengan sejumlah 30 responden yang memiliki karakteristik yang sama dengan kondisi di Apotek Yulia Farma menggunakan metode Product Moment dan uji reliabilitas dengan responden yang sama menggunakan metode Alfa Cronbach. Setelah diperoleh data kemudian dilakukan analisis baik deskriptif maupun analisis kuantitatif tingkat kepuasan serta GAP setiap tingkat kepuasan harapan maupun kenyataan yang diperoleh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Tingkat kepuasan dari pasien yang datang ke apotek dengan keperluan menebus resep maupun non resep yang berkaitan dengan dimensi kepuasan secara umum, yaitu wujud/tampilan, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empathy terhadap pelayanan di Apotek Yulia Farma Surakarta. Penelitian ini juga dilakukan untuk menganalisis GAP atau selisih paling besar diantara kepuasan pasien yang datang ke Apotek Yulia Farma Surakarta periode Juni-Juli Tahun 2024

menurut harapan dan kenyataan yang diperoleh pasien sebagai responden penelitian. Jumlah sampel atau responden penelitian ini adalah pasien yang datang ke Apotek yang bersedia untuk mengikuti rangkaian penelitian dari awal sampai akhir dan mau mengisi kuesioner yang di berikan peneliti. Total jumlah sampel yang diperoleh adalah sebanyak 80 orang dengan rentang usia 20-59 tahun. Sebelum kuesioner dibagikan pada pasien, terlebih dahulu di lakukan pengujian validitas dan reliabilitas, hal ini dikarenakan kuesioner akan digunakan sebagai alat ukur penelitian, sehingga dibutuhkan alat ukur yang valid dan dapat dipercaya. Uji validitas dilakukan dengan uji korelasi pearson sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan uji alfa Cronbach (6).

Butir pertanyaan atau pernyataan dalam instrument kuesioner dikatakan valid jika nilai signifikansi ($p < 0,05$), sedangkan butir kuesioner dikatakan reliabel apabila nilai alfa Crombach $> 0,06$ (Dahlan, 2015). Hasil pengujian validitas tersebut menunjukkan semua butir pada instrument kuesioner valid karena nilai $p < 0,05$ dengan nilai R product moment sebesar 0,374 untuk nilai $df = 28$. Setiap butir yang ada pada kuesioner dapat dipercaya saat digunakan untuk pengukuran, sehingga kuesioner ini bisa digunakan untuk pengukuran data kepuasan pasien pada penelitian ini. Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas pada ke-20 butir pertanyaan pada kuesioner, karena pada hasil uji validitas semuanya valid, yang dianalisis pada uji reliabilitas jumlah butirnya sama tanpa ada butir yang diganti atau dihilangkan. Berdasarkan hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai alfa Cronbach adalah $0,940 > 0,06$; secara statistic dapat dikatakan bahwa tiap butir pernyataan atau pertanyaan pada kuesioner memiliki konsistensi dan kehandalan sehingga bisa dipertanggungjawabkan.

Hasil Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden yang mengikuti penelitian hanya dilihat berdasarkan jenis kelamin dan usia, hal ini digunakan untuk mendapatkan gambaran pasien yang datang paling banyak berdasarkan jenis kelamin dan usia. Pada dasarnya jenis kelamin tidak mempengaruhi secara langsung tingkat kepuasan terhadap layanan pemberian informasi obat (7). Oleh karena itu, data karakteristik jenis kelamin hanya digunakan untuk

mengetahui pengguna paling banyak pasien yang datang ke Apotek Yulia Farma khususnya di periode Juni-Juli tahun 2024.

Hasil karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Hasil karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-Laki	32	40
Perempuan	48	60
Total	80	100

Sumber : data penelitian 2024

Berdasarkan hasil data distribusi jenis kelamin di atas menunjukkan bahwa jumlah responden yang datang ke Apotek Yulia Farma terbanyak adalah perempuan, dengan jumlah responden 48 orang (60%). Responden yang datang untuk laki-laki lebih sedikit, sebesar 32 orang (40%). Berdasarkan data tersebut dapat dikatakan bahwa pasien atau pengunjung di Apotek Yulia Farma terbanyak yang melakukan kunjungan pada saat pengumpulan data adalah perempuan. Hal ini dikarenakan pada umumnya perempuan lebih perhatian terhadap kesehatan mereka dibandingkan dengan laki-laki (8), sehingga rata-rata yang banyak datang ke Apotek adalah perempuan. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Made, et al., 2017) di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung yang menyatakan jumlah perempuan sebesar 54% dan laki-laki sebesar 46%.

Hasil Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Deskripsi responden selanjutnya yang dikaji adalah berdasarkan usia pengunjung di Apotek Yulia Farma. Usia dan jenis kelamin bukan karakteristik yang dapat menentukan tingkat kepuasan atau tidak berpengaruh pada tingkat kepuasan secara langsung (9).

Hasil karakteristik responden berdasarkan usia adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil karakteristik responden berdasarkan usia

Rentang Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
20 - 30 tahun	32	40

31 - 40 tahun 15 19

41 - 51 tahun 20 25

52 - 59 tahun 13 16

Total 80 100

Sumber : data penelitian tahun 2024

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 2 mengenai deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia, diperoleh bahwa usia responden paling banyak yang datang ke Apotek Yulia Farma adalah usia 20 – 30 tahun (40%) kemudian diikuti usia 40 – 51 tahun (25%). Hasil ini menunjukkan bahwa pada rentang usia 20 tahun sampai 51 tahun, responden masih sangat peduli terhadap kesehatannya dan memanfaatkan pelayanan kesehatan yang tersedia di lingkungan Masyarakat seperti Apotek. Hasil penelitian ini tidak jauh berbeda dengan kebanyakan penelitian-penelitian sejenisnya, yang biasanya kebanyakan pasien yang datang ke Apotek adalah usia 20 tahun sampai 51 tahun, hal ini bisa dikatakan kepedulian akan kesehatan untuk responden yang ada di lingkungan Apotek Yulia Farma Surakarta sangat tinggi.

Berdasarkan hasil kepuasan yang diperoleh, responden dengan usia 20-30 tahun yang memiliki tingkat kepuasan sangat puas, begitu juga pada usia 31 – 40 tahun, namun pada responden yang usianya; 41 – 51 tahun dan 52 – 59 tahun memiliki tingkat kepuasan sangat puas. Pada dasarnya usia tidak berpengaruh secara langsung pada tingkat kepuasan, namun, jika usia makin tinggi maka makin punya banyak pengalaman menilai dan menikmati akan suatu layanan tertentu (10). Berdasarkan hasil analisis di atas terkait dengan usia responden dan jenis kelamin, menunjukkan bahwa pemberian informasi mengenai obat di Apotek Yulia Farma Surakarta membuat responden merasa puas dan sangat puas.

Hasil Distribusi Dimensi Kepuasan pada Pasien di Apotek Yulia Farma Surakarta
Langkah selanjutnya setelah peneliti mendapatkan informasi mengenai karakteristik responden, kemudian dilanjutkan analisis kepuasan yang diukur menggunakan kuesioner kepuasan yang sudah tervalidasi. Tingkat kepuasan mengenai pemberian informasi obat

diukur berdasarkan 5 dimensi kepuasan, antara lain tangible (wujud fisik/bukti langsung), reability (kehandalan), responsive (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy. Analisis distribusi tingkat kepuasan diperoleh dengan membandingkan nilai atau perolehan skor dari kuesioner pada kenyataan dengan nilai atau skor dari harapan kemudian dipersentasekan. Hasil analisis tingkat kepuasan berdasarkan 5 dimensi adalah sebagai berikut :

Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Tangible (Wujud Fisik/Bukti Langsung)

Kepuasan berdasarkan dimensi bukti langsung atau wujud fisik atau tangible merupakan dimensi kepuasan yang berhubungan dengan penilaian tempat sekitar pelayanan pemberian informasi maupun kondisi petugas yang menyampaikan informasi. Hal ini berkaitan dengan kebersihan, kenyamanan, dan kerapihan (7). Pada tempat pemberian informasi obat, kelengkapan seperti leaflet maupun brosur terkait dengan informasi obat harus tersedia, sehingga meminimalkan pasien untuk lupa akan informasi obat yang telah disampaikan petugas (11). Tingkat kepuasan pada dimensi ini diukur dengan membandingkan antara hasil pengukuran kenyataan dengan harapan.

Hasil analisis distribusi dimensi tangible pada harapan dapat dilihat pada Tabel 3 sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil analisis distribusi butir dimensi tangible harapan

Pernyataan Sangat Puas (SP) Cukup Puas (CP) Puas (P) Kurang Puas (KP) Sangat Tidak Puas (STP)

Memiliki ruangan pelayanan resep 38 33 9 0 0

Informasi obat lengkap tiap kemasan 36 34 10 0 0

Terdapat brosur dan atau leaflet untuk informasi obat 31 37 11 1 0

Terdapat loket pelayanan obat di ruang farmasi 34 37 8 1 0

Sumber : data penelitian tahun 2024

Sesuai dengan Tabel 3 yang menganalisis distribusi tangible pada harapan menunjukkan bahwa 38 responden merasa sangat puas dengan adanya ruangan pelayanan resep,

begitu juga dengan pemberian informasi yang lengkap di tiap kemasan obat sejumlah 36 responden merasa sangat puas. Sedangkan pada kelengkapan brosur atau leaflet untuk informasi obat serta ketersediaan loket pelayanan responden hanya merasa cukup puas dengan jumlah 37 orang, namun ada responden yang merasa kurang puas pada butir pertanyaan wujud fisik karena tidak ada brosur, leaflet sebagai informasi obat dan kurang puas terhadap wujud fisik bagian pernyataan loket pelayanan obat karena di apotek Yulia farma tidak ada loket khusus untuk penebusan resep atau non resep.

Hasil analisis distribusi dimensi tangible pada kenyataan dapat dilihat pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Hasil analisis distribusi butir dimensi tangible kenyataan

Pernyataan Sangat Puas (SP) Cukup Puas (CP) Puas (P) Kurang Puas (KP) Sangat Tidak Puas (STP)

Memiliki ruangan pelayanan resep 22 32 24 2 0

Informasi obat lengkap tiap kemasan 25 27 28 0 0

Terdapat brosur dan atau leaflet untuk informasi obat 20 24 31 5 0

Terdapat loket pelayanan obat di ruang farmasi 20 25 32 3 0

Sumber : data penelitian tahun 2024

Hasil pada Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa dimensi tangible kepuasan di kenyataan mengalami penurunan, di mana ketersediaan ruangan pelayanan resep responden hanya merasa cukup puas sebanyak 32, begitu juga dengan ketersediaan informasi yang lengkap tiap kemasan obat, ada tidaknya brosur dan leaflet serta ketersediaan loket pelayanan hanya dirasa puas oleh sebagian besar responden. Kepuasan responden terhadap dimensi tangible menurun, di mana harapan responden terlalu tinggi, namun setelah merasakan kenyataan pada saat datang ke apotek, tingkat kepuasan responden menurun.

Penyediaan fasilitas di pelayanan informasi obat yang memadai, baik secara kualitatif maupun kuantitatif dapat meningkatkan kepuasan setiap pasien yang berkunjung ke Apotek Yulia Farma Surakarta. Di sisi lain, penyediaan fasilitas yang baik akan meningkatkan fungsi pelayanan itu sendiri serta proses pelayanan kefarmasian (12).

Penyediaan brosur, majalah kesehatan, leaflet, poster, dan lain-lain juga memiliki peran tersendiri sebagai media informasi dan media promosi (13). Media-media tersebut berperan dalam mempermudah dan memperjelas penyampaian informasi yang disampaikan oleh petugas farmasi sehingga diharapkan pengetahuan pasien akan meningkat dan diiringi peningkatan perubahan perilaku kesehatan kearah yang lebih baik (14).

Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Reliability (Kehandalan)

Tingkat kepuasan selanjutnya diukur berdasarkan dimensi kehandalan atau reliability. Dimensi kehandalan ini berkaitan dengan pemberian pelayanan prima pada pasien, baik kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan maupun tingkat keakuratan layanan yang sudah diberikan (7). Hal ini diharapkan kinerja layanan yang diberikan pada pasien di Apotek Yulia Farma Surakarta sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien itu sendiri sehingga menimbulkan rasa percaya dan yakin pasien akan pelayanan di Apotek tersebut (15).

Hasil analisis distribusi dimensi kehandalan berdasarkan harapan dapat dilihat pada Tabel 5 berikut.

Tabel 5 Hasil analisis distribusi butir dimensi reliability harapan

Pernyataan Sangat Puas (SP) Cukup Puas (CP) Puas (P) Kurang Puas (KP) Sangat Tidak Puas (STP)

Petugas memberi pelayanan penggunaan obat 46 27 7 0 0

Petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pasien 46 26 8 0 0

Petugas menyampaikan informasi efek samping obat 45 28 7 0 0

Petugas memberi informasi dosis obat 43 28 9 0 0

Sumber : data penelitian tahun 2024

Hasil analisis dimensi kehandalan pada Tabel 5 menunjukkan bahwa seluruh responden di Apotek Yulia Farma Surakarta menyatakan sangat puas terhadap pemberian pelayanan informasi obat oleh petugas. Hal-hal yang berkaitan dengan penyampaian layanan

informasi obat oleh petugas adalah penggunaan obat, penggunaan bahasa yang mudah dimengerti, penyampaian efek samping obat setelah penggunaan obat dengan jelas dan penyampaian informasi mengenai dosis obat dengan jelas.

Hasil analisis distribusi dimensi reliability kenyataan dapat dilihat pada Tabel 6 berikut.

Tabel 6. Hasil analisis distribusi butir dimensi reliability kenyataan

Pernyataan Sangat Puas (SP) Cukup Puas (CP) Puas (P) Kurang Puas (KP) Sangat Tidak Puas (STP)

Petugas memberi pelayanan penggunaan obat 34 39 7 0 0

Petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pasien 31 42 7 0 0

Petugas menyampaikan informasi efek samping obat 27 39 13 1 0

Petugas memberi informasi dosis obat 27 41 12 0 0

Sumber : data penelitian tahun 2024

Setelah responden berkunjung ke apotek, didapatkan penurunan pada tingkat kepuasan dimensi reliability. Hal ini dapat dilihat pada hasil Tabel 6 yang menyatakan cukup puas terhadap semua butir pernyataan pada dimensi reliability. Jumlah responden terbanyak pada setiap butir dimensi reliability yang merasa cukup puas berkisar dari 39 sampai 42 orang. Hal ini menunjukkan pada kenyataan yang terjadi setelah responden berkunjung di apotek, tingkat kepuasan mereka menurun, dari yang awalnya sangat puas menjadi cukup puas.

Kesesuaian harapan pasien kinerja petugas Apotek yang diberikan, menghasilkan tingkat kepuasan pada responden sesuai yang diharapkan dari Apotek Yulia Farma Surakarta.

Petugas Apotek bagian farmasi memberikan layanan pemberian informasi yang sangat baik, dari segi ketepatan pelayanan, kelengkapan pemberian informasi, penggunaan bahasa yang jelas dan informatif sehingga menghasilkan rasa percaya dan kepuasan yang tinggi pada pasien pengguna layanan di Apotek Yulia Farma Surakarta. Saat pasien belum jelas akan informasi yang disampaikan petugas, petugas dengan sadar akan menjelaskan kembali informasi yang diberikan dan memastikan bahwa pasien benar-benar paham akan informasi yang diberikan.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 tahun 2020 mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek mendisikripsikan bahwa petugas farmasi harus dapat memberikan pelayanan informasi tentang obat dengan benar, lugas, jelas dan tepat. Di samping itu petugas memiliki kewajiban untuk memberikan konseling pada pasien tanpa memungut biaya pada pasien sehingga masalah yang dialami pasien dapat terselesaikan dengan baik (12). Berdasarkan peraturan di atas, dapat dikatakan bahwa petugas farmasi dalam memberikan layanan informasi obat sudah sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian di Apotek.

Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi tingkat kepuasan berikutnya adalah jaminan atau assurance. Jaminan berkaitan erat dengan pengetahuan, sopan santun dan kemampuan petugas untuk menumbuhkan rasa percaya pada pasien (16). Hal-hal yang berkaitan dengan jaminan ⁴ antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Selain itu parameter keyakinan diukur dari ketrampilan bekerja petugas, jaminan kualitas obat yang diberikan pada pasien dan kesesuaian produk obat dengan yang diresepkan (15).

Hasil analisis distribusi dimensi jaminan atau assurance pada harapan dapat dilihat pada Tabel 7. berikut.

Tabel 7. Hasil analisis distribusi butir dimensi assurance pada harapan

Pernyataan Sangat Puas (SP) Cukup Puas (CP) Puas (P) Kurang Puas (KP) Sangat Tidak Puas (STP)

Verifikasi pasien oleh petugas dengan etiket pada kemasan 43 29 8 0 0

Kemasan obat masih baik saat diterima pasien 46 27 7 0 0

Pemberian informasi tentang penyimpanan obat saat penyerahan obat 43 28 9 0 0

Petugas menguasai pengetahuan obat 42 30 8 0 0

Sumber : data penelitian tahun 2024

Hasil pada Tabel 7 di atas merupakan distribusi dimensi assurance pada harapan, di mana sebagian besar responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan informasi petugas di apotek. Mereka merasa sangat puas pada kemampuan verifikasi petugas pada

etiket di kemasan obat, kemasan yang diterima pasien dalam kondisi baik saat diterima pasien, pemberian informasi mengenai penyimpanan saat penyerahan dan petugas sangat menguasai pengetahuan obat. Jumlah responden yang merasa sangat puas berkisar antara 42 sampai 46 responden.

Berdasarkan hasil analisis distribusi dimensi tiap butir dalam instrumen kepuasan diperoleh hasil bahwa rata-rata pasien pengguna layanan di Apotek Yulia Farma Surakarta merasa sangat puas dari segi dimensi jaminan. Penilaian jaminan bisa dilihat dari ramah tamah petugas, sopan santun petugas, perilaku yang tidak membeda-bedakan pasien, kenyamanan dan keamanan operasional sehingga pasien merasa bebas dari bahaya dan keragu-raguan akan pelayanan layanan di Apotek Yulia Farma Surakarta (10).

Setelah distribusi dimensi jaminan pada harapan teridentifikasi, kemudian dilakukan pengukuran dimensi jaminan pada kenyataan. Hasil distribusi dimensi jaminan berdasarkan kenyataan dapat dilihat pada Tabel 8 berikut.

Tabel 8. Hasil analisis distribusi butir dimensi assurance pada kenyataan

Pernyataan Sangat Puas (SP) Cukup Puas (CP) Puas (P) Kurang Puas (KP) Sangat Tidak Puas (STP)

Verifikasi pasien oleh petugas dengan etiket pada kemasan 33 36 9 2 0

Kemasan obat masih baik saat diterima pasien 53 20 7 0 0

Pemberian informasi tentang penyimpanan obat saat penyerahan obat 27 39 14 0 0

Petugas menguasai pengetahuan obat 28 40 10 2 0

Sumber : data penelitian tahun 2024

Berdasarkan hasil distribusi dimensi jaminan pada kenyataan diperoleh hasil bahwa hanya pada kondisi kemasan obat yang diterima pasien baik, responden merasa sangat puas dengan jumlah 53 orang, sedangkan pada ketiga butir lainnya responden hanya merasa cukup puas saja. Hal ini dirasa pada kenyataan yang dirasakan responden pelayanan petugas apotek mengalami penurunan, sehingga responden hanya merasa cukup puas saja. Jumlah responden yang merasa cukup puas paling tinggi terjadi pada penguasaan petugas terhadap pengetahuan obat yaitu 40 orang, sedangkan pada pemberian informasi

tentang penyimpanan obat sebanyak 39 orang, serta verifikasi etiket pada kemasan sebanyak 36 responden.

Salah satu yang berpengaruh pada keberhasilan pengobatan adalah adanya keyakinan pasien dalam mendapatkan informasi yang benar mengenai pengobatannya (15). Jika pasien yakin akan kemampuan profesionalitas dan keahlian petugas farmasi, maka pasien akan dengan mudah menerima semua informasi obat yang disampaikan oleh petugas farmasi tersebut, sehingga keberhasilan pengobatan akan tercapai (10). Pada dimensi mutu mengenai jaminan (assurance) pasien merasa sangat puas akan pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam memberikan informasi tentang obat, hal ini akan menentukan kualitas pelayanan kesehatan di tempat pelayanan kesehatan masyarakat.

Semua petugas yang memberikan pelayanan informasi obat harus memiliki pengetahuan dan ketrampilan sesuai dengan kompetensinya sehingga pasien akan terlayani dengan baik. Petugas farmasi di Apotek Yulia Farma Surakarta memberikan pelayanan yang sangat baik, di mana setiap akan memberikan obat selalu ada verifikasi pasien dengan etiket obat, diberikan informasi mengenai nama obat, fungsi/kegunaan obat, aturan pakai obat, serta melakukan verifikasi ulang tentang pemahaman pasien mengenai informasi yang diberikan dengan penuh keyakinan. Hal inilah yang membuat pasien pengguna layanan di Apotek Yulia Farma Surakarta merasa sangat puas dan tidak dibeda-bedakan dengan pasien umum atau layanan.

Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Empathy (Empati)

Dimensi empati ini berkaitan erat dengan kemampuan petugas farmasi dalam melakukan keramahmatan dengan pasien, menempatkan dirinya dengan pasien, mudah berkomunikasi, tulus melayani pasien tanpa membeda-bedakan status social ataupun status jaminan kesehatan, termasuk perhatian dan memahami akan kebutuhan pasien (12). Petugas dalam memberikan informasi obat ke pasien layanan dilakukan dengan komunikatif serta rasa peduli yang tulus, sehingga pasien merasa diperhatikan dan tidak diabaikan, hal ini akan memberikan pengaruh pada tingkat kepuasan pasien pada pelayanan di tempat tersebut (16).

Hasil analisis distribusi dimensi empati pada tiap butir pernyataan yang berkaitan dengan harapan dapat dilihat pada Tabel 9 berikut.

Tabel 9. Hasil analisis distribusi butir dimensi empathy pada harapan

Pernyataan Sangat Puas (SP) Cukup Puas (CP) Puas (P) Kurang Puas (KP) Sangat Tidak Puas (STP)

Informasi diberikan dengan jelas dan tidak terburu-buru 50 24 6 0 0

Petugas bersikap adil dan tidak pilih kasih 51 21 8 0 0

Kesediaan petugas farmasi minta maaf jika melakukan kesalahan 55 19 6 0 0

Petugas menerapkan senyum, sapa, salam 53 21 6 0 0

Sumber : data penelitian tahun 2024

Berdasarkan hasil distribusi dimensi empati pada harapan diperoleh bahwa semua responden merasa sangat puas pada tiap butir pernyataan dimensi empati dengan jumlah responden antara 50 sampai 55 orang. Harapan pasien pada layanan petugas di apotek Yulia Farma memberikan informasi dengan jelas dan tidak terburu-buru, petugas bersikap adil dan tidak memilih, sedia minta maaf jika melakukan kesalahan serta petugas menerapkan 3S, senyum, sapa dan salam.

Hasil distribusi kenyataan pada dimensi empati dapat dilihat di Tabel 10 berikut.

Tabel 1. Hasil analisis distribusi butir dimensi empathy pada kenyataan

Pernyataan Sangat Puas (SP) Cukup Puas (CP) Puas (P) Kurang Puas (KP) Sangat Tidak Puas (STP)

Informasi diberikan dengan jelas dan tidak terburu-buru 52 22 6 0 0

Petugas bersikap adil dan tidak pilih kasih 52 24 4 0 0

Kesediaan petugas farmasi minta maaf jika melakukan kesalahan 50 24 6 0 0

Petugas menerapkan senyum, sapa, salam 55 20 5 0 0

Sumber : data penelitian tahun 2024

Berdasarkan hasil Tabel 10 di atas menunjukkan bahwa responden paling banyak merasa sangat puas pada layanan petugas saat pasien datang ke apotek, mereka menerapkan 3S yaitu senyum, sapa dan salam. Hal ini membuat pasien merasa senang karena dihargai

sehingga menimbulkan rasa sangat puas. Berbeda dengan harapan responden paling banyak pada kesediaan petugas meminta maaf saat melakukan kesalahan sebanyak 55 orang turun setelah secara nyata berkunjung ke apotek Yulia Farma dan mendapati pelayanan petugas yang tidak sesuai harapan sehingga jumlah yang merasa sangat puas menurun menjadi 50 responden saja.

Berdasarkan hasil analisis di atas, rata-rata pasien pengguna layanan di Apotek Yulia Farma Surakarta merasa sangat puas terhadap pelayanan petugas farmasi khususnya dimensi empati. Jika dilihat berdasarkan butir pernyataan dimensi empati, pada poin ke-3 yaitu meminta maaf jika telah melakukan kesalahan memperoleh penilaian paling rendah pada kenyataannya dibandingkan dengan poin yang lain. Responden merasa ada beberapa petugas yang tidak meminta maaf jika telah melakukan kesalahan atau kekeliruan dalam memberikan informasi mengenai obat, sehingga penilaian di poin ke-3 tidak setinggi ketiga poin lainnya.

Pelayanan dari petugas farmasi yang tidak membedakan status sosial, jaminan kesehatan, suku, ras, agama merupakan hal dari pasien, jika diberikan maka Apotek telah melakukan pelayanan kefarmasian secara optimal (15). Hal ini membuat pasien merasa lebih nyaman selama berobat dan menunggu pelayanan dari petugas sehingga mereka akan merasa puas dan jika sakit maka akan memilih tempat pelayanan yang sama, dalam hal ini Apotek Yulia Farma Surakarta (12).

Petugas pelayanan kesehatan pada umumnya dan petugas farmasi pada umumnya jika melakukan pelayanan dengan ramah akan mampu menjadikan pasien lebih nyaman dan mudah menerima informasi mengenai obat dan pengobatannya. Hal ini akan membuat pasien lebih taat terhadap anjuran yang diberikan petugas pada pasien khususnya mengenai pengobatannya, sehingga diharapkan pengobatan pasien tersebut akan berlangsung secara optimal (17). Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 13 dan 14, Apotek Yulia Farma Surakarta telah melaksanakan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek sesuai dengan PerMenKes Nomor 26 Tahun 2020, yakni dalam melakukan

pelayanan pada pasien tidak membeda-bedakan status sosial, ras, bangsa, agama dan suku.

Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Responsive (Daya Tanggap)

Dimensi responsive atau daya tanggap diukur berdasarkan kemampuan fasilitas layanan kesehatan dalam memberikan pelayanan yang prima pada pasien berdasarkan ketanggapan petugas farmasi dalam merespon pasien dan keluhan pasien sesuai dengan fasilitas kesehatan yang diberikan (12). Dimensi ini menilai kecepatan para petugas layanan kesehatan di Apotek dalam mengatasi keluhan dan memberikan solusi terhadap permasalahan kesehatan yang dihadapi pasien khususnya terkait informasi obat yang diresepkan (12). Parameter lain yang diukur pada dimensi ini adalah adanya komunikasi yang baik antara petugas dan pasien sehingga pasien mendapatkan informasi mengenai obat dan pengobatannya secara maksimal tanpa diminta oleh pasien.

Hasil analisis distribusi berdasarkan dimensi daya tanggap berdasarkan harapan pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 11 berikut.

Tabel 2. Hasil analisis distribusi butir dimensi responsive sesuai harapan

Pernyataan SP CP P KP STP

Petugas menerima pertanyaan dan memberikan jawaban 39 33 8 0 0

Penyerahan obat disertai informasi obat, cara pakai dan dosis obat 50 22 8 0 0

Petugas segera menyiapkan obat saat ada resep datang 44 29 7 0 0

Pemberian informasi obat dilakukan dengan jelas, tepat dan bertanggungjawab 45 28 7 0 0

Sumber : data penelitian tahun 2024

Berdasarkan hasil distribusi Tabel 11 menunjukkan semua responden merasa sangat puas pada dimensi daya tanggap petugas di Apotek Yulia Farma. Jumlah responden paling banyak pada harapan terhadap dimensi daya tanggap adalah pada saat penyerahan obat, petugas memberikan informasi obat, cara pakai dan dosis obat dengan baik tanpa diminta sebanyak 50 orang. Dimensi daya tanggap petugas di Apotek Yulia Farma Surakarta dirasa sangat memuaskan bagi para pasien yang berobat ke layanan tersebut. Hal ini

dapat dilihat dari interpretasi hasil rata-rata menyatakan sangat puas terhadap kecepatan respon dari pada petugas khususnya petugas kefarmasian dalam memberikan layanan informasi obat. Pada hasil di atas jumlah responden yang merasa sangat puas paling sedikit adalah pada butir 1, di mana petugas kurang mampu menerima pertanyaan dan memberikan jawaban yang memuaskan. Responden merasa ada beberapa petugas yang melakukan pelayanan dengan memberikan jawaban yang kurang sesuai dengan harapan pasien.

Hasil distribusi dimensi daya tanggap juga diukur berdasarkan kenyataan atau kinerja yang diterima responden atas layanan petugas di Apotek Yulia Farma. Hasil ini dapat dilihat pada Tabel 12 berikut.

Tabel 3. Hasil analisis distribusi butir dimensi responsive sesuai kenyataan

Pernyataan SP CP P KP STP

Petugas menerima pertanyaan dan memberikan jawaban 30 41 8 1 0

Penyerahan obat disertai informasi obat, cara pakai dan dosis obat 31 38 11 0 0

Petugas segera menyiapkan obat saat ada resep datang 40 34 5 1 0

Pemberian informasi obat dilakukan dengan jelas, tepat dan bertanggungjawab 31 35 14 0 0

Sumber : data penelitian tahun 2024

Berdasarkan Tabel 12 di atas menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas dengan jumlah paling banyak yaitu 40 orang adalah saat ada resep datang, petugas dengan tanggap segera menyiapkan obat. Hal ini membuat waktu tunggu pasien saat mengantri menjadi lebih singkat karena petugas langsung tanggap mengerjakan resep. Responden merasa cukup puas saat petugas menerima pertanyaan dan memberikan jawaban yang kurang maksimal, begitu juga dengan penyerahan obat kurang disertai informasi obat, cara pakai dan dosis dengan optimal serta pemberian informasi dirasa kurang dilakukan dengan jelas, tepat dan bertanggungjawab.

Meskipun demikian, responden tetap merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh petugas kefarmasian di Apotek Yulia Farma Surakarta tersebut. Hal ini

dikarenakan jumlah petugas yang kurang tanggap dibandingkan jumlah petugas yang tanggap lebih banyak jumlah petugas yang memiliki daya tanggap tinggi, sehingga pasien tetap merasa sangat puas. Berdasarkan hasil di atas dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh para petugas kefarmasian dalam membantu layanan pada pasien dilakukan dengan cepat, tanggap, dan bertanggungjawab. Selain itu penyampaian informasi obat juga dilakukan secara cepat, tepat dan sigap sehingga para pasien merasa sangat puas terhadap layanan tersebut.

GAP (Kesenjangan) Dimensi berdasarkan Harapan dan Kenyataan

Langkah-langkah atau cara yang dilakukan tempat layanan kesehatan dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan antara lain dengan meningkatkan kualitas atau mutu pelayanan seperti memberikan pelayanan yang adil tanpa membeda-bedakan status sosial pasien, melayani dengan sepenuh hati, ramah dan penuh perhatian serta adanya sarana prasarana yang nyaman (12). Kualitas pelayanan kesehatan khususnya dapat diukur dengan membandingkan antara harapan pasien dan kenyataan yang diperoleh di tempat layanan tersebut, yang disebut GAP atau kesenjangan (18).

Setelah peneliti mendapatkan gambaran mengenai poin-poin di setiap dimensi kepuasan baik dari segi kenyataan dan harapan, kemudian dilakukan analisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang diperoleh pada tiap dimensi kepuasan. Analisis kesenjangan atau GAP ini dilakukan untuk melihat dimensi mana diantara kelima dimensi kepuasan yang paling tinggi nilai kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dipikirkan oleh pasien atau responden pengguna layanan di Apotek Yulia Farma Surakarta. Hasil analisis kesenjangan antar dimensi dapat dilihat pada Tabel 13 berikut.

Tabel 4. Hasil analisis distribusi dan GAP tiap butir dimensi kepuasan

Dimensi Pernyataan Harapan Kenyataan GAP Rata-Rata Tiap Dimensi RANK

Tangible 1 4,36 3,9 -0,46 -0,4375 1

2 4,33 4 -0,33

3 4,2 3,74 -0,46

4 4,3 3,8 -0,5

Reliability 1 4,49 4,3 -0,19 -0,28 2

2 4,5 4,3 -0,2

3 4,5 4 -0,5

4 4,43 4,2 -0,23

Assurance 1 4,4 4,3 -0,1 -0,1125 4

2 4,49 4,6 0,11

3 4,43 4,2 -0,23

4 4,43 4,2 -0,23

Empathy 1 4,55 4,6 0,05 0,0125 5

2 4,54 4,6 0,06

3 4,61 4,55 -0,06

4 4,6 4,6 0

Responsive 1 4,39 4,2 -0,19 -0,1825 3

2 4,5 4,3 -0,2

3 4,46 4,4 -0,06

4 4,48 4,2 -0,28

Sumber: Data penelitian primer tahun 2024

Keterangan : 5 = paling tinggi; 1=paling rendah

Berdasarkan hasil analisis GAP di atas menunjukkan bahwa sebagian besar tiap dimensi menunjukkan arah negatif, yang artinya harapan lebih tinggi daripada kenyataan yang diterima responden. Hal ini berarti responden secara umum merasa kurang puas terhadap layanan di Apotek Yulia Farma, dikarenakan arah keempat dimensi adalah negatif.

Keempat dimensi tersebut adalah dimensi tangible, reliability, assurance dan responsive.

Pada dimensi empati responden merasa sangat puas, hal ini dikarenakan GAP yang

terjadi rata-rata bernilai positif, sehingga kenyataan lebih baik daripada harapan.

Berdasarkan urutan peringkat tiap dimensi, dimensi empati menjadi paling tinggi yang kemudian disusul dengan dimensi assurance, responsive, reliability dan tangible. Tiap butir pernyataan yang dirasakan pasien pada dimensi empati memiliki nilai kenyataan yang melebihi harapan dari responden, sehingga membuat arah GAP menjadi positif. Analisis GAP di atas diukur menggunakan metode servqual, yang menunjukkan bahwa seluruh kategori dimensi berada pada tingkat kepuasan sangat puas. Berdasarkan hasil analisis GAP di atas, nilai kesenjangan bervariasi, ada positif dan ada negatif. Nilai kesenjangan negatif menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang diperoleh berdasarkan harapan melebihi kinerja atau kenyataan dari pengguna layanan, sedangkan jika bernilai positif maka kinerja atau kenyataan lebih tinggi daripada harapan pengguna (12).

Tingkat kepuasan diukur dengan membandingkan antara kepuasan pada kenyataan dengan kepuasan pada harapan hingga diperoleh persentase kepuasan. Hasil perolehan ini dapat dilihat pada Tabel 14 berikut.

Tabel 5. Hasil analisis kepuasan tiap dimensi kepuasan

Dimensi Kepuasan Kenyataan (X) Harapan

(Y) Persentase Kepuasan Tingkat Kepuasan

Tangible 3,9 4,15 93,98% Sangat puas

Reliability 4,25 4,47 95,08% Sangat puas

Assurance 4,29 4,44 96,62% Sangat puas

Empathy 4,58 4,57 99,73% Sangat puas

Responsive 4,28 4,46 95,96% Sangat puas

Sumber : data penelitian tahun 2024

Hasil pada Tabel 14 menunjukkan bahwa dimensi paling besar tingkat kepuasannya adalah dimensi empati, di mana nilai rasio kenyataan dan harapannya paling tinggi yaitu 99,73%. Nilai persentase tingkat kepuasan paling rendah adalah dimensi tangible yaitu 93,98%, di mana responden merasa kurang merasa sangat puas pada fisik Apotek Yulia Farma. Hasil ini sesuai dengan hasil analisis GAP yang terjadi pada kenyataan dan

harapan, di mana arah tangible pada analisis tersebut paling kecil dan nilai GAP negatif. Hal ini dapat menjadi bahan evaluasi diri bagi petugas layanan di Apotek Yulia Farma bahwa para petugas diharapkan mampu mempertahankan sikap yang sudah baik seperti menerapkan 3S, meminta maaf jika melakukan kesalahan, petugas bersikap adil dan tidak memilih pasien serta memberikan informasi se jelas-jelasnya tanda diminta. Beberapa tindakan ini berada pada dimensi empati. Petugas layanan di Apotek Yulia Farma dapat meningkatkan layanan terhadap dimensi tangible seperti penyediaan informasi obat yang dilengkapi brosur atau leaflet informasi obat, penyediaan ruang farmasi untuk pelayanan resep, terdapat loket pelayanan resep maupun pemberian informasi pada tiap kemasan obat yang sesuai agar responden merasa sangat puas pada dimensi tersebut.

Ketidaktersedianya wujud fisik di apotek tersebut membuat pelayanan resep sedikit terlambat, terutama jika ramai dan padatnya layanan yang ada di Apotek Yulia Farma Surakarta. Meskipun demikian, responden tetap merasa sangat puas, karena rata-rata semua layanan yang diberikan pada pengguna layanan di Apotek Yulia Farma Surakarta diberikan secara optimal dan maksimal.

Kepuasan pasien adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan yang dirasakan pasien atau setiap pengguna layanan setelah memperoleh pelayanan kesehatan dari petugas (12). Pasien akan merasa puas bahkan sangat puas jika mereka memperoleh layanan minimal sesuai dengan harapan yang diinginkan pasien (18). Jika apa yang menjadi harapan pasien atau pengguna layanan tercapai, maka akan berpengaruh pada kepuasan pasien akan layanan yang diberikan tersebut (19). Mutu pelayanan yang baik adalah sesuai dengan kode etik profesi dan peraturan perundang-undangan, jika kualitas pelayanan kesehatan baik, maka pasien cenderung akan kembali ke tempat layanan tersebut saat mereka mengalami gangguan kesehatan (20) Hal ini menandakan bahwa pasien tersebut sangat puas pada layanan kesehatan yang diberikan oleh tempat layanan tersebut dalam hal ini Apotek Yulia Farma Surakarta.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang dipaparkan, dapat ditarik simpulan berupa :

6.1 Tingkat kepuasan pasien layanan di Apotek Yulia Farma Surakarta pada 5 dimensi kepuasan terhadap pemberian informasi obat menunjukkan bahwa pada dimensi tangible dengan nilai 93,98%, reliability dengan nilai 95,08%, assurance dengan nilai 96,62%, empathy dengan nilai 99,73%, serta responsive dengan nilai 95,96% yang semuanya memiliki tingkat kepuasan sangat puas.

6.2 Dimensi yang memiliki GAP dengan arah negative atau selisih paling besar ada pada dimensi tangible yaitu sebesar(-0,4375) yang artinya kenyataan belum sesuai dengan harapan responden (kurang puas) dan nilai positif atau harapan sudah sesuai dengan kenyataan ada pada dimensi empathy dengan nilai (0,0125) yang berarti responden merasa (sangat puas).

Ucapan terimakasih

Ucapan terima kasih pada para pembimbing, yaitu Ibu Lucia Vita Indandha dan Ibu Pudjiastuti yang telah meluangkan waktu membimbing sampai selesai, serta para penguji yang telah memberikan saran dan masukan untuk perbaikan naskah yang lebih baik.

Daftar pustaka

[1] Anief M., 2007, Ilmu Meracik Obat, Gajah Mada University Press, Yogyakarta Anonym tahun 2015. Tentang Langkah-langkah Sistematis Pelayanan Informasi Obat Oleh Petugas Apoteker

[2] Ariani, N., & Ayuhecacia, N. 2019. "Evaluasi Tingkat Kepatuhan Minum Obat Hipertensi Pada Pasien Program Rujuk Balik Di Apotek Mitra Banjarmasin". Jurnal Ilmiah Ibnu Sina, 4(2), 452–459.

[3] Aspuah. 2013. Kumpulan Kuesioner Instrumen Penelitian Kesehatan. Yogyakarta: Medical Book.

[4] Benita, Z., Wijayanti, T., & Pramukantoro, G. E. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien di Apotek Wilayah Kecamatan X Kota Surakarta Tahun 2022: Correlation of Quality of Pharmaceutical Services and Patient Satisfaction in Pharmacy of X District Surakarta in 2022. Jurnal Sains Dan Kesehatan, 5(2), 186-197.

[5] Dahlan. (2015). Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan. Epidemiologi Indonesia;

Jakarta

- [6] Departemen Kesehatan RI. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5. Jakarta: Depkes RI, p441-448.
- [7] Diaz, H. R. (2019). Abraham, C. & Shanley E. 1997. Psikologi Sosial untuk Perawat. Jakarta: Buku kedokteran EGC. Adnani, H. 2011. Ilmu Kesehatan Masyarakat. Jogyakarta: Nuha Medika. Arikunto, S. 2010. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT Rineka Cipta. Atipah. 2016. Faktor yang Berpengaruh terhadap Minat Masyarakat dalam Keikutsertaan Program Jamkesda di Desa Banjarlor Kecamatan Banjarharjo Kabupaten Brebes. Skripsi, Universitas Negeri Semarang. Azwar, S. 2012. Reliabilitas dan Validitas. Edisi 4 ... (Doctoral dissertation, Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun).
- [8] Darmawan, D. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [9] Dewi, S. K., & Sudaryanto, A. (2020). Validitas dan Reliabilitas Kusioner Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah. SEMNASKEP
- [10] Engel, J., Roger D. Blackwell and Paul W. Miniard, 2008, Perilaku Konsumen, Alih Bahasa: Budiyanto, Jilid I, Jakarta: Binarupa Aksara Publisher.
- [11] Ghozali. 2019. Aplikasi Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang : Universitas Diponegoro.
- [12] Harijono, H dan Soepangkat, BO. 2011. Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Farmasi RSK. ST VINCENTIUS A PAULO Surabaya Dengan Menggunakan Metode Servqual Dan QFD. Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XIV Program Studi MMT-ITS. Surabaya.
- [13] Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum Kabupaten Aceh Barat Daya. BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal, 14(01).
- [14] Hidayah, M. R. N., Pratiwi, H., danNuryanti, 2019. Evaluasi KepuasanPasien Terhadap Pelayanan OlehApoteker di Ruang FarmasiPuskesmas Purwokerto Timur. Acta Pharm Indo, 7(1), 1-4
- [15] Ifmaily, 2006., Analisis Pengaruh Persepsi Pelayanan Farmasi Pasien Unit Rawat

Jalan terhadap Minat Beli Ulang obat di Instalasi Farmasi Ibnu Sina – Yarsi Padang.,
Thesis (tidak dipublikasikan), Universitas Diponegoro Semarang.

[16] Irine. 2009. Manfaat Kepuasan Pasien. Dalam <http://manfaat-kepuasanpasien.com>
diakses pada tanggal 27 September 2023.

[17] Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan
menggunakan SPSS.

[18] Jas, A. 2009. Perihal Resep & Dosis serta Latihan Menulis Resep. Edisi 2. Medan:
Universitas Sumatera Utara PRESS.

[19] Kemenkes RI. 2013. Riset Kesehatan Dasar; RISKESDAS. Jakarta: Balitbang
Kemenkes RI

[20] Kementerian Kesehatan RI. 2016. INFODATIN Pusat Data dan Informasi Kementerian
Kesehatan RI Situasi Balita Pendek. Jakarta Selatan Analisis Tingkat Kepuasan Pasien
Terhadap Kualitas Pemberian Informasi Obat Di Apotek Yulia Farma Surakarta Periode
Juni-Juli Tahun 2024

Eva Karlina*, Lucia Vita Inandha, Pudjiastuti

Universitas Setia Budi Surakarta

Korespondensi penulis: 26206052a@mhs.setiabudi.ac.id *

Abstract. Satisfaction is a benchmark for how a person feels after using a service or a product and compares between reality and expectations. In health, service satisfaction can be measured based on 5 dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, tangible, and empathy. The purpose **3 of this study is to determine patient satisfaction with** drug information services at Yulia Farma Pharmacy Surakarta. This study is a descriptive research with the servqual (service quality) method on patients with inclusion criteria aged 20 -59 years with a sample size of 80 respondents at Yulia Farma Pharmacy Surakarta. This research was conducted on June 21 – July 3, 2024. The results of the study from 80 respondents showed the percentage of satisfaction in each dimension

showing the results of the tangible dimension with a value of 93.98%, reliability with a value of 95.08%, assurance with a value of 96.62%, empathy with a value of 99.73%, and responsive with a value of 95.96%. From these results, the dimension that has the largest GAP (gap) has the largest negative value, namely the tangible dimension (-0.4375) and the positive GAP value in the empathy dimension (0.0125).

Keyword : drug information services; patient satisfaction; pharmacy

Abstrak. Kepuasan menjadi tolak ukur perasaan seseorang setelah menggunakan layanan atau sebuah produk dan membandingkan antara kenyataan dan harapannya. Dalam kesehatan kepuasan pelayanan dapat diukur berdasarkan 5 dimensi yaitu kehandalan(reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), wujud fisik (tangible) dan empati (emphaty). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Yulia Farma Surakarta Periode Juni-Juli Tahun 2024. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode servqual (service quality) terhadap pasien dengan kriteria inklusi usia 20 -59 tahun dengan besar sample 80 responden di Apotek Yulia Farma Surakarta. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 21 juni – 3 juli 2024. Hasil penelitian dari 80 responden menunjukkan persentase kepuasan pada setiap dimensi menunjukkan hasil dimensi tangible dengan nilai 93,98%, reliability dengan nilai 95,08%, assurance dengan nilai 96,62%, empathy dengan nilai 99,73%, serta responsive dengan nilai 95,96%. Dari hasil tersebut dimensi yang memiliki GAP (kesenjangan) yang memiliki nilai negative paling besar yaitu dimensi tangible (-0,4375) dan nilai GAP positif pada dimensi emphaty (0,0125).

Kata kunci: Swamedikasi, Demam, Pengetahuan, Posyandu

LATAR BELAKANG

Permintaan akan layanan medis berkualitas tinggi meningkat seiring dengan

meningkatkan kesadaran Masyarakat umum terhadap masalah kesehatan. Sifat pelayanan medis Sebagian besar berhubungan dengan kapasitas layanan kesehatan untuk mengatasi permasalahan dan keinginan setiap pasien (1). Untuk memberikan pelayanan kesehatan yang adil, berkualitas tinggi, dan terjangkau, pemerintah harus melaksanakan sepenuhnya tanggung jawab untuk meningkatkan kesejahteraan (2).

Bidang kefarmasian tidak bisa lepas dari pelayanan obat yang disediakan oleh apotek. Tugas ini tidak dapat dipisahkan dari menawarkan jenis bantuan kepada pasien dan menawarkan jenis bantuan obat-obatan dan perangkat alkes kepada pasien. Untuk menjamin pemberian obat di apotek dapat diberikan secara tepat dan ideal, sumber daya manusia yang kuat diperlukan untuk mendukung layanan tersebut. Oleh karena itu, masyarakat harus puas dengan pemberian obat di apotek. Salah satu jenis pelayanan di apotek yaitu **1 pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai** (3). Prasarana dari kinerja tenaga kefarmasian, dan kecekatan pelayanan obat adalah beberapa aspek pelayanan farmasi klinik yang dapat digunakan untuk menilai kepuasan pasien.

Menurut Permenkes (2016), apotek adalah salah satu tempat kesehatan di mana apoteker memberikan layanan farmasi. Dalam pemberian praktik obat, perlu adanya pertimbangan dalam memberikan data pengobatan yang menjadi tolak ukur pemenuhan pasien selama pemberian obat klinis di apotek. Sebagai komitmen demi kepentingan pasien, apoteker hendaknya memberikan informasi tentang pengobatan kepada pasien. Salah satu contoh informasi yang diberikan oleh apoteker adalah informasi tentang penggunaan obat yang tepat, aman, dan wajar sesuai permintaan dari khalayak umum (4).

Salah satu bagian dari administrasi obat adalah administrasi data obat. Hal ini dilakukan untuk mengatasi permasalahan masyarakat mengenai obat-obatan yang harus bersaing dan bekerja pada kesejahteraan umum dan untuk memberikan pencerahan kepada masyarakat umum tentang risiko dan penyalahgunaan obat-obatan serta penggunaan obat-obatan yang tidak tepat, keamanan dan manfaatnya. Benita (2022) meneliti mutu pelayanan kefarmasian di apotek Kota Surakarta. Hasil persentase menunjukkan bahwa

mutu dari pelayanan di apotek berdasarkan 5 dimensi memperoleh rata-rata 63,62% (cukup). Menurut penelitian yang dilakukan Nisa (2021) tentang Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di apotek Kinan Farma di Mojosoongo memperoleh hasil dari 5 dimensi yaitu dengan persentase kepuasan 87% (sangat puas).

Untuk mencapai keberhasilan pada pelaksanaan pemberian informasi obat di apotek Kota Surakarta maka diperlukan peran serta tanggung jawab dari petugas farmasi yang bersangkutan. Hal ini yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas Pemberian Informasi Obat karena apotek Yulia Farma masih baru maka dari itu perlunya data kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan uraian dari penelitian terdahulu ada permasalahan pada Pelayanan Informasi Obat (PIO) di apotek namun belum diukur tingkat kepuasan pasien di apotek Yulia Farma. Pelanggan merasa puas ketika mereka membandingkan hasil kerja mereka (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan harapan mereka (5).

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, penelitian tentang pemberian informasi obat masih jarang diteliti, maka disini peneliti tertarik untuk mengambil judul yakni :
"Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pemberian Informasi Obat Di Apotek Yulia Farma Surakarta Tahun 2024"

METODE PENELITIAN

Alat dan Bahan

Alat yang digunakan pada penelitian ini merupakan kuisisioner dan alat tulis. Bahan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu hasil dari jawaban kuisisioner penelitian.

Cara kerja

Pertama yang dilakukan peneliti adalah melakukan survei pendahuluan ke objek yang dituju, yaitu apotek, kemudian melakukan perijinan ke apotek Yulia Farma, selanjutnya menyiapkan proposal untuk diajukan baik ke apotek maupun ke kampus. Setelah pengajuan proposal, lalu dilakukan pengumpulan data atau pengambilan sampel sebanyak 80 orang, dengan terlebih dahulu melakukan uji validitas dan reliabilitas dari instrument kuisisioner yang digunakan. Uji Validitas kuisisioner dilakukan dengan sejumlah 30 responden yang

memiliki karakteristik yang sama dengan kondisi di Apotek Yulia Farma menggunakan metode Product Moment dan uji reliabilitas dengan responden yang sama menggunakan metode Alfa Cronbach. Setelah diperoleh data kemudian dilakukan analisis baik deskriptif maupun analisis kuantitatif tingkat kepuasan serta GAP setiap tingkat kepuasan harapan maupun kenyataan yang diperoleh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Tingkat kepuasan dari pasien yang datang ke apotek dengan keperluan menebus resep maupun non resep yang berkaitan dengan dimensi kepuasan secara umum, yaitu wujud/tampilan, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empaty terhadap pelayanan di Apotek Yulia Farma Surakarta. Penelitian ini juga dilakukan untuk menganalisis GAP atau selisih paling besar diantara kepuasan pasien yang datang ke Apotek Yulia Farma Surakarta periode Juni-Juli Tahun 2024 menurut harapan dan kenyataan yang diperoleh pasien sebagai responden penelitian.

Jumlah sampel atau responden penelitian ini adalah pasien yang datang ke Apotek yang bersedia untuk mengikuti rangkaian penelitian dari awal sampai akhir dan mau mengisi kuesioner yang di berikan peneliti. Total jumlah sampel yang diperoleh adalah sebanyak 80 orang dengan rentang usia 20-59 tahun. Sebelum kuesioner dibagikan pada pasien, terlebih dahulu di lakukan pengujian validitas dan reliabilitas, hal ini dikarenakan kuesioner akan digunakan sebagai alat ukur penelitian, sehingga dibutuhkan alat ukur yang valid dan dapat dipercaya. Uji validitas dilakukan dengan uji korelasi pearson sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan uji alfa Cronbach (6).

Butir pertanyaan atau pernyataan dalam instrument kuesioner dikatakan valid jika nilai signifikansi ($p < 0,05$), sedangkan butir kuesioner dikatakan reliabel apabila nilai alfa Crombach $> 0,06$ (Dahlan, 2015). Hasil pengujian validitas tersebut menunjukkan semua butir pada instrument kuesioner valid karena nilai $p < 0,05$ dengan nilai R product moment sebesar 0,374 untuk nilai $df = 28$. Setiap butir yang ada pada kuesioner dapat dipercaya saat digunakan untuk pengukuran, sehingga kuesioner ini bisa digunakan untuk pengukuran data kepuasan pasien pada penelitian ini. Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas

pada ke-20 butir pertanyaan pada kuesioner, karena pada hasil uji validitas semuanya valid, yang dianalisis pada uji reliabilitas jumlah butirnya sama tanpa ada butir yang diganti atau dihilangkan. Berdasarkan hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai alfa Cronbach adalah $0,940 > 0,06$; secara statistic dapat dikatakan bahwa tiap butir pernyataan atau pertanyaan pada kuesioner memiliki konsistensi dan kehandalan sehingga bisa dipertanggungjawabkan.

Hasil Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden yang mengikuti penelitian hanya dilihat berdasarkan jenis kelamin dan usia, hal ini digunakan untuk mendapatkan gambaran pasien yang datang paling banyak berdasarkan jenis kelamin dan usia. Pada dasarnya jenis kelamin tidak mempengaruhi secara langsung tingkat kepuasan terhadap layanan pemberian informasi obat (7). Oleh karena itu, data karakteristik jenis kelamin hanya digunakan untuk mengetahui pengguna paling banyak pasien yang datang ke Apotek Yulia Farma khususnya di periode Juni-Juli tahun 2024.

Hasil karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Hasil karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin Jumlah Responden Persentase (%)

Laki-Laki 32 40

Perempuan 48 60

Total 80 100

Sumber : data penelitian 2024

Berdasarkan hasil data distribusi jenis kelamin di atas menunjukkan bahwa jumlah responden yang datang ke Apotek Yulia Farma terbanyak adalah perempuan, dengan jumlah responden 48 orang (60%). Responden yang datang untuk laki-laki lebih sedikit, sebesar 32 orang (40%). Berdasarkan data tersebut dapat dikatakan bahwa pasien atau pengunjung di Apotek Yulia Farma terbanyak yang melakukan kunjungan pada saat pengumpulan data adalah perempuan. Hal ini dikarenakan pada umumnya perempuan lebih perhatian terhadap kesehatan mereka dibandingkan dengan laki-laki (8), sehingga

rata-rata yang banyak datang ke Apotek adalah perempuan. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Made, et al., 2017) di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung yang menyatakan jumlah perempuan sebesar 54% dan laki-laki sebesar 46%.

Hasil Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Deskripsi responden selanjutnya yang dikaji adalah berdasarkan usia pengunjung di Apotek Yulia Farma. Usia dan jenis kelamin bukan karakteristik yang dapat menentukan tingkat kepuasan atau tidak berpengaruh pada tingkat kepuasan secara langsung (9).

Hasil karakteristik responden berdasarkan usia adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil karakteristik responden berdasarkan usia

Rentang Usia Jumlah Responden Persentase (%)

20 - 30 tahun 32 40

31 - 40 tahun 15 19

41 - 51 tahun 20 25

52 - 59 tahun 13 16

Total 80 100

Sumber : data penelitian tahun 2024

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 2 mengenai deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia, diperoleh bahwa usia responden paling banyak yang datang ke Apotek Yulia Farma adalah usia 20 – 30 tahun (40%) kemudian diikuti usia 40 – 51 tahun (25%).

Hasil ini menunjukkan bahwa pada rentang usia 20 tahun sampai 51 tahun, responden masih sangat peduli terhadap kesehatannya dan memanfaatkan pelayanan kesehatan yang tersedia di lingkungan Masyarakat seperti Apotek. Hasil penelitian ini tidak jauh berbeda dengan kebanyakan penelitian-penelitian sejenisnya, yang biasanya kebanyakan pasien yang datang ke Apotek adalah usia 20 tahun sampai 51 tahun, hal ini bisa dikatakan kepedulian akan kesehatan untuk responden yang ada di lingkungan Apotek Yulia Farma Surakarta sangat tinggi.

Berdasarkan hasil kepuasan yang diperoleh, responden dengan usia 20-30 tahun yang

memiliki tingkat kepuasan sangat puas, begitu juga pada usia 31 – 40 tahun, namun pada responden yang usianya; 41 – 51 tahun dan 52 – 59 tahun memiliki tingkat kepuasan sangat puas. Pada dasarnya usia tidak berpengaruh secara langsung pada tingkat kepuasan, namun, jika usia makin tinggi maka makin punya banyak pengalaman menilai dan menikmati akan suatu layanan tertentu (10). Berdasarkan hasil analisis di atas terkait dengan usia responden dan jenis kelamin, menunjukkan bahwa pemberian informasi mengenai obat di Apotek Yulia Farma Surakarta membuat responden merasa puas dan sangat puas.

Hasil Distribusi Dimensi Kepuasan pada Pasien di Apotek Yulia Farma Surakarta

Langkah selanjutnya setelah peneliti mendapatkan informasi mengenai karakteristik responden, kemudian dilanjutkan analisis kepuasan yang diukur menggunakan kuesioner kepuasan yang sudah tervalidasi. Tingkat kepuasan mengenai pemberian informasi obat diukur berdasarkan 5 dimensi kepuasan, antara lain tangible (wujud fisik/bukti langsung), reability (kehandalan), responsive (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy. Analisis distribusi tingkat kepuasan diperoleh dengan membandingkan nilai atau perolehan skor dari kuesioner pada kenyataan dengan nilai atau skor dari harapan kemudian dipersentasikan. Hasil analisis tingkat kepuasan berdasarkan 5 dimensi adalah sebagai berikut :

Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Tangible (Wujud Fisik/Bukti Langsung)

Kepuasan berdasarkan dimensi bukti langsung atau wujud fisik atau tangible merupakan dimensi kepuasan yang berhubungan dengan penilaian tempat sekitar pelayanan pemberian informasi maupun kondisi petugas yang menyampaikan informasi. Hal ini berkaitan dengan kebersihan, kenyamanan, dan kerapihan (7). Pada tempat pemberian informasi obat, kelengkapan seperti leaflet maupun brosur terkait dengan informasi obat harus tersedia, sehingga meminimalkan pasien untuk lupa akan informasi obat yang telah disampaikan petugas (11). Tingkat kepuasan pada dimensi ini diukur dengan membandingkan antara hasil pengukuran kenyataan dengan harapan.

Hasil analisis distribusi dimensi tangible pada harapan dapat dilihat pada Tabel 3 sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil analisis distribusi butir dimensi tangible harapan

Pernyataan Sangat Puas (SP) Cukup Puas (CP) Puas (P) Kurang Puas (KP) Sangat Tidak Puas (STP)

Memiliki ruangan pelayanan resep 38 33 9 0 0

Informasi obat lengkap tiap kemasan 36 34 10 0 0

Terdapat brosur dan atau leaflet untuk informasi obat 31 37 11 1 0

Terdapat loket pelayanan obat di ruang farmasi 34 37 8 1 0

Sumber : data penelitian tahun 2024

Sesuai dengan Tabel 3 yang menganalisis distribusi tangible pada harapan menunjukkan bahwa 38 responden merasa sangat puas dengan adanya ruangan pelayanan resep, begitu juga dengan pemberian informasi yang lengkap di tiap kemasan obat sejumlah 36 responden merasa sangat puas. Sedangkan pada kelengkapan brosur atau leaflet untuk informasi obat serta ketersediaan loket pelayanan responden hanya merasa cukup puas dengan jumlah 37 orang, namun ada responden yang merasa kurang puas pada butir pertanyaan wujud fisik karena tidak ada brosur, leaflet sebagai informasi obat dan kurang puas terhadap wujud fisik bagian pernyataan loket pelayanan obat karena di apotek Yulia farma tidak ada loket khusus untuk penebusan resep atau non resep.

Hasil analisis distribusi dimensi tangible pada kenyataan dapat dilihat pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Hasil analisis distribusi butir dimensi tangible kenyataan

Pernyataan Sangat Puas (SP) Cukup Puas (CP) Puas (P) Kurang Puas (KP) Sangat Tidak Puas (STP)

Memiliki ruangan pelayanan resep 22 32 24 2 0

Informasi obat lengkap tiap kemasan 25 27 28 0 0

Terdapat brosur dan atau leaflet untuk informasi obat 20 24 31 5 0

Terdapat loket pelayanan obat di ruang farmasi 20 25 32 3 0

Sumber : data penelitian tahun 2024

Hasil pada Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa dimensi tangible kepuasan di kenyataan mengalami penurunan, di mana ketersediaan ruangan pelayanan resep responden hanya merasa cukup puas sebanyak 32, begitu juga dengan ketersediaan informasi yang lengkap tiap kemasan obat, ada tidaknya brosur dan leaflet serta ketersediaan loket pelayanan hanya dirasa puas oleh sebagian besar responden. Kepuasan responden terhadap dimensi tangible menurun, di mana harapan responden terlalu tinggi, namun setelah merasakan kenyataan pada saat datang ke apotek, tingkat kepuasan responden menurun.

Penyediaan fasilitas di pelayanan informasi obat yang memadai, baik secara kualitatif maupun kuantitatif dapat meningkatkan kepuasan setiap pasien yang berkunjung ke Apotek Yulia Farma Surakarta. Di sisi lain, penyediaan fasilitas yang baik akan meningkatkan fungsi pelayanan itu sendiri serta proses pelayanan kefarmasian (12). Penyediaan brosur, majalah kesehatan, leaflet, poster, dan lain-lain juga memiliki peran tersendiri sebagai media informasi dan media promosi (13). Media-media tersebut berperan dalam mempermudah dan memperjelas penyampaian informasi yang disampaikan oleh petugas farmasi sehingga diharapkan pengetahuan pasien akan meningkat dan diiringi peningkatan perubahan perilaku kesehatan kearah yang lebih baik (14).

Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Reliability (Kehandalan)

Tingkat kepuasan selanjutnya diukur berdasarkan dimensi kehandalan atau reliability. Dimensi kehandalan ini berkaitan dengan pemberian pelayanan prima pada pasien, baik kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan maupun tingkat keakuratan layanan yang sudah diberikan (7). Hal ini diharapkan kinerja layanan yang diberikan pada pasien di Apotek Yulia Farma Surakarta sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien itu sendiri sehingga menimbulkan rasa percaya dan yakin pasien akan pelayanan di Apotek tersebut (15).

Hasil analisis distribusi dimensi kehandalan berdasarkan harapan dapat dilihat pada Tabel 5 berikut.

Tabel 5 Hasil analisis distribusi butir dimensi reliability harapan

Pernyataan Sangat Puas (SP) Cukup Puas (CP) Puas (P) Kurang Puas (KP) Sangat Tidak Puas (STP)

Petugas memberi pelayanan penggunaan obat 46 27 7 0 0

Petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pasien 46 26 8 0 0

Petugas menyampaikan informasi efek samping obat 45 28 7 0 0

Petugas memberi informasi dosis obat 43 28 9 0 0

Sumber : data penelitian tahun 2024

Hasil analisis dimensi kehandalan pada Tabel 5 menunjukkan bahwa seluruh responden di Apotek Yulia Farma Surakarta menyatakan sangat puas terhadap pemberian pelayanan informasi obat oleh petugas. Hal-hal yang berkaitan dengan penyampaian layanan informasi obat oleh petugas adalah penggunaan obat, penggunaan bahasa yang mudah dimengerti, penyampaian efek samping obat setelah penggunaan obat dengan jelas dan penyampaian informasi mengenai dosis obat dengan jelas.

Hasil analisis distribusi dimensi reliability kenyataan dapat dilihat pada Tabel 6 berikut.

Tabel 6. Hasil analisis distribusi butir dimensi reliability kenyataan

Pernyataan Sangat Puas (SP) Cukup Puas (CP) Puas (P) Kurang Puas (KP) Sangat Tidak Puas (STP)

Petugas memberi pelayanan penggunaan obat 34 39 7 0 0

Petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pasien 31 42 7 0 0

Petugas menyampaikan informasi efek samping obat 27 39 13 1 0

Petugas memberi informasi dosis obat 27 41 12 0 0

Sumber : data penelitian tahun 2024

Setelah responden berkunjung ke apotek, didapatkan penurunan pada tingkat kepuasan dimensi reliability. Hal ini dapat dilihat pada hasil Tabel 6 yang menyatakan cukup puas terhadap semua butir pernyataan pada dimensi reliability. Jumlah responden terbanyak pada setiap butir dimensi reliability yang merasa cukup puas berkisar dari 39 sampai 42

orang. Hal ini menunjukkan pada kenyataan yang terjadi setelah responden berkunjung di apotek, tingkat kepuasan mereka menurun, dari yang awalnya sangat puas menjadi cukup puas.

Kesesuaian harapan pasien kinerja petugas Apotek yang diberikan, menghasilkan tingkat kepuasan pada responden sesuai yang diharapkan dari Apotek Yulia Farma Surakarta. Petugas Apotek bagian farmasi memberikan layanan pemberian informasi yang sangat baik, dari segi ketepatan pelayanan, kelengkapan pemberian informasi, penggunaan bahasa yang jelas dan informatif sehingga menghasilkan rasa percaya dan kepuasan yang tinggi pada pasien pengguna layanan di Apotek Yulia Farma Surakarta. Saat pasien belum jelas akan informasi yang disampaikan petugas, petugas dengan sadar akan menjelaskan kembali informasi yang diberikan dan memastikan bahwa pasien benar-benar paham akan informasi yang diberikan.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 tahun 2020 mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek mendisikripsikan bahwa petugas farmasi harus dapat memberikan pelayanan informasi tentang obat dengan benar, lugas, jelas dan tepat. Di samping itu petugas memiliki kewajiban untuk memberikan konseling pada pasien tanpa memungut biaya pada pasien sehingga masalah yang dialami pasien dapat terselesaikan dengan baik (12). Berdasarkan peraturan di atas, dapat dikatakan bahwa petugas farmasi dalam memberikan layanan informasi obat sudah sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian di Apotek.

Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi tingkat kepuasan berikutnya adalah jaminan atau assurance. Jaminan berkaitan erat dengan pengetahuan, sopan santun dan kemampuan petugas untuk menumbuhkan rasa percaya pada pasien (16). Hal-hal yang berkaitan dengan jaminan ⁴ antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Selain itu parameter keyakinan diukur dari ketrampilan bekerja petugas, jaminan kualitas obat yang diberikan pada pasien dan kesesuaian produk obat dengan yang diresepkan (15).

Hasil analisis distribusi dimensi jaminan atau assurance pada harapan dapat dilihat pada

Tabel 7. berikut.

Tabel 7. Hasil analisis distribusi butir dimensi assurance pada harapan

Pernyataan Sangat Puas (SP) Cukup Puas (CP) Puas (P) Kurang Puas (KP) Sangat Tidak Puas (STP)

Verifikasi pasien oleh petugas dengan etiket pada kemasan 43 29 8 0 0

Kemasan obat masih baik saat diterima pasien 46 27 7 0 0

Pemberian informasi tentang penyimpanan obat saat penyerahan obat 43 28 9 0 0

Petugas menguasai pengetahuan obat 42 30 8 0 0

Sumber : data penelitian tahun 2024

Hasil pada Tabel 7 di atas merupakan distribusi dimensi assurance pada harapan, di mana sebagian besar responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan informasi petugas di apotek. Mereka merasa sangat puas pada kemampuan verifikasi petugas pada etiket di kemasan obat, kemasan yang diterima pasien dalam kondisi baik saat diterima pasien, pemberian informasi mengenai penyimpanan saat penyerahan dan petugas sangat menguasai pengetahuan obat. Jumlah responden yang merasa sangat puas berkisar antara 42 sampai 46 responden.

Berdasarkan hasil analisis distribusi dimensi tiap butir dalam instrumen kepuasan diperoleh hasil bahwa rata-rata pasien pengguna layanan di Apotek Yulia Farma Surakarta merasa sangat puas dari segi dimensi jaminan. Penilaian jaminan bisa dilihat dari ramah tamah petugas, sopan santun petugas, perilaku yang tidak membeda-bedakan pasien, kenyamanan dan keamanan operasional sehingga pasien merasa bebas dari bahaya dan keragu-raguan akan pelayanan layanan di Apotek Yulia Farma Surakarta (10).

Setelah distribusi dimensi jaminan pada harapan teridentifikasi, kemudian dilakukan pengukuran dimensi jaminan pada kenyataan. Hasil distribusi dimensi jaminan berdasarkan kenyataan dapat dilihat pada Tabel 8 berikut.

Tabel 8. Hasil analisis distribusi butir dimensi assurance pada kenyataan

Pernyataan Sangat Puas (SP) Cukup Puas (CP) Puas (P) Kurang Puas (KP) Sangat Tidak Puas (STP)

Verifikasi pasien oleh petugas dengan etiket pada kemasan 33 36 9 2 0

Kemasan obat masih baik saat diterima pasien 53 20 7 0 0

Pemberian informasi tentang penyimpanan obat saat penyerahan obat 27 39 14 0 0

Petugas menguasai pengetahuan obat 28 40 10 2 0

Sumber : data penelitian tahun 2024

Berdasarkan hasil distribusi dimensi jaminan pada kenyataan diperoleh hasil bahwa hanya pada kondisi kemasan obat yang diterima pasien baik, responden merasa sangat puas dengan jumlah 53 orang, sedangkan pada ketiga butir lainnya responden hanya merasa cukup puas saja. Hal ini dirasa pada kenyataan yang dirasakan responden pelayanan petugas apotek mengalami penurunan, sehingga responden hanya merasa cukup puas saja. Jumlah responden yang merasa cukup puas paling tinggi terjadi pada penguasaan petugas terhadap pengetahuan obat yaitu 40 orang, sedangkan pada pemberian informasi tentang penyimpanan obat sebanyak 39 orang, serta verifikasi etiket pada kemasan sebanyak 36 responden.

Salah satu yang berpengaruh pada keberhasilan pengobatan adalah adanya keyakinan pasien dalam mendapatkan informasi yang benar mengenai pengobatannya (15). Jika pasien yakin akan kemampuan profesionalitas dan keahlian petugas farmasi, maka pasien akan dengan mudah menerima semua informasi obat yang disampaikan oleh petugas farmasi tersebut, sehingga keberhasilan pengobatan akan tercapai (10). Pada dimensi mutu mengenai jaminan (assurance) pasien merasa sangat puas akan pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam memberikan informasi tentang obat, hal ini akan menentukan kualitas pelayanan kesehatan di tempat pelayanan kesehatan masyarakat.

Semua petugas yang memberikan pelayanan informasi obat harus memiliki pengetahuan dan ketrampilan sesuai dengan kompetensinya sehingga pasien akan terlayani dengan baik. Petugas farmasi di Apotek Yulia Farma Surakarta memberikan pelayanan yang sangat baik, di mana setiap akan memberikan obat selalu ada verifikasi pasien dengan etiket obat, diberikan informasi mengenai nama obat, fungsi/kegunaan obat, aturan pakai obat, serta melakukan verifikasi ulang tentang pemahaman pasien mengenai informasi

yang diberikan dengan penuh keyakinan. Hal inilah yang membuat pasien pengguna layanan di Apotek Yulia Farma Surakarta merasa sangat puas dan tidak dibeda-bedakan dengan pasien umum atau layanan.

Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Empathy (Empati)

Dimensi empati ini berkaitan erat dengan kemampuan petugas farmasi dalam melakukan keramahmatan dengan pasien, menempatkan dirinya dengan pasien, mudah berkomunikasi, tulus melayani pasien tanpa membeda-bedakan status social ataupun status jaminan kesehatan, termasuk perhatian dan memahami akan kebutuhan pasien (12). Petugas dalam memberikan informasi obat ke pasien layanan dilakukan dengan komunikatif serta rasa peduli yang tulus, sehingga pasien merasa diperhatikan dan tidak diabaikan, hal ini akan memberikan pengaruh pada tingkat kepuasan pasien pada pelayanan di tempat tersebut (16).

Hasil analisis distribusi dimensi empati pada tiap butir pernyataan yang berkaitan dengan harapan dapat dilihat pada Tabel 9 berikut.

Tabel 9. Hasil analisis distribusi butir dimensi empathy pada harapan

Pernyataan Sangat Puas (SP) Cukup Puas (CP) Puas (P) Kurang Puas (KP) Sangat Tidak Puas (STP)

Informasi diberikan dengan jelas dan tidak terburu-buru 50 24 6 0 0

Petugas bersikap adil dan tidak pilih kasih 51 21 8 0 0

Kesediaan petugas farmasi minta maaf jika melakukan kesalahan 55 19 6 0 0

Petugas menerapkan senyum, sapa, salam 53 21 6 0 0

Sumber : data penelitian tahun 2024

Berdasarkan hasil distribusi dimensi empati pada harapan diperoleh bahwa semua responden merasa sangat puas pada tiap butir pernyataan dimensi empati dengan jumlah responden antara 50 sampai 55 orang. Harapan pasien pada layanan petugas di apotek Yulia Farma memberikan informasi dengan jelas dan tidak terburu-buru, petugas bersikap adil dan tidak memilih, sedia minta maaf jika melakukan kesalahan serta petugas menerapkan 3S, senyum, sapa dan salam.

Hasil distribusi kenyataan pada dimensi empati dapat dilihat di Tabel 10 berikut.

Tabel 1. Hasil analisis distribusi butir dimensi empathy pada kenyataan

Pernyataan Sangat Puas (SP) Cukup Puas (CP) Puas (P) Kurang Puas (KP) Sangat Tidak Puas (STP)

Informasi diberikan dengan jelas dan tidak terburu-buru 52 22 6 0 0

Petugas bersikap adil dan tidak pilih kasih 52 24 4 0 0

Kesediaan petugas farmasi minta maaf jika melakukan kesalahan 50 24 6 0 0

Petugas menerapkan senyum, sapa, salam 55 20 5 0 0

Sumber : data penelitian tahun 2024

Berdasarkan hasil Tabel 10 di atas menunjukkan bahwa responden paling banyak merasa sangat puas pada layanan petugas saat pasien datang ke apotek, mereka menerapkan 3S yaitu senyum, sapa dan salam. Hal ini membuat pasien merasa senang karena dihargai sehingga menimbulkan rasa sangat puas. Berbeda dengan harapan responden paling banyak pada kesediaan petugas meminta maaf saat melakukan kesalahan sebanyak 55 orang turun setelah secara nyata berkunjung ke apotek Yulia Farma dan mendapati pelayanan petugas yang tidak sesuai harapan sehingga jumlah yang merasa sangat puas menurun menjadi 50 responden saja.

Berdasarkan hasil analisis di atas, rata-rata pasien pengguna layanan di Apotek Yulia Farma Surakarta merasa sangat puas terhadap pelayanan petugas farmasi khususnya dimensi empati. Jika dilihat berdasarkan butir pernyataan dimensi empati, pada poin ke-3 yaitu meminta maaf jika telah melakukan kesalahan memperoleh penilaian paling rendah pada kenyataannya dibandingkan dengan poin yang lain. Responden merasa ada beberapa petugas yang tidak meminta maaf jika telah melakukan kesalahan atau kekeliruan dalam memberikan informasi mengenai obat, sehingga penilaian di poin ke-3 tidak setinggi ketiga poin lainnya.

Pelayanan dari petugas farmasi yang tidak membeda-bedakan status sosial, jaminan kesehatan, suku, ras, agama merupakan hal dari pasien, jika diberikan maka Apotek telah melakukan pelayanan kefarmasian secara optimal (15). Hal ini membuat pasien merasa

lebih nyaman selama berobat dan menunggu pelayanan dari petugas sehingga mereka akan merasa puas dan jika sakit maka akan memilih tempat pelayanan yang sama, dalam hal ini Apotek Yulia Farma Surakarta (12).

Petugas pelayanan kesehatan pada umumnya dan petugas farmasi pada umumnya jika melakukan pelayanan dengan ramah akan mampu menjadikan pasien lebih nyaman dan mudah menerima informasi mengenai obat dan pengobatannya. Hal ini akan membuat pasien lebih taat terhadap anjuran yang diberikan petugas pada pasien khususnya mengenai pengobatannya, sehingga diharapkan pengobatan pasien tersebut akan berlangsung secara optimal (17). Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 13 dan 14, Apotek Yulia Farma Surakarta telah melaksanakan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek sesuai dengan PerMenKes Nomor 26 Tahun 2020, yakni dalam melakukan pelayanan pada pasien tidak membedakan status sosial, ras, bangsa, agama dan suku.

Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Responsive (Daya Tanggap)

Dimensi responsive atau daya tanggap diukur berdasarkan kemampuan fasilitas layanan kesehatan dalam memberikan pelayanan yang prima pada pasien berdasarkan ketanggapan petugas farmasi dalam merespon pasien dan keluhan pasien sesuai dengan fasilitas kesehatan yang diberikan (12). Dimensi ini menilai kecepatan para petugas layanan kesehatan di Apotek dalam mengatasi keluhan dan memberikan solusi terhadap permasalahan kesehatan yang dihadapi pasien khususnya terkait informasi obat yang diresepkan (12). Parameter lain yang diukur pada dimensi ini adalah adanya komunikasi yang baik antara petugas dan pasien sehingga pasien mendapatkan informasi mengenai obat dan pengobatannya secara maksimal tanpa diminta oleh pasien.

Hasil analisis distribusi berdasarkan dimensi daya tanggap berdasarkan harapan pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 11 berikut.

Tabel 2. Hasil analisis distribusi butir dimensi responsive sesuai harapan

Pernyataan SP CP P KP STP

Petugas menerima pertanyaan dan memberikan jawaban 39 33 8 0 0

Penyerahan obat disertai informasi obat, cara pakai dan dosis obat 50 22 8 0 0

Petugas segera menyiapkan obat saat ada resep datang 44 29 7 0 0

Pemberian informasi obat dilakukan dengan jelas, tepat dan bertanggungjawab 45 28 7 0 0

Sumber : data penelitian tahun 2024

Berdasarkan hasil distribusi Tabel 11 menunjukkan semua responden merasa sangat puas pada dimensi daya tanggap petugas di Apotek Yulia Farma. Jumlah responden paling banyak pada harapan terhadap dimensi daya tanggap adalah pada saat penyerahan obat, petugas memberikan informasi obat, cara pakai dan dosis obat dengan baik tanpa diminta sebanyak 50 orang. Dimensi daya tanggap petugas di Apotek Yulia Farma Surakarta dirasa sangat memuaskan bagi para pasien yang berobat ke layanan tersebut. Hal ini dapat dilihat dari interpretasi hasil rata-rata menyatakan sangat puas terhadap kecepatan respon dari pada petugas khususnya petugas kefarmasian dalam memberikan layanan informasi obat. Pada hasil di atas jumlah responden yang merasa sangat puas paling sedikit adalah pada butir 1, di mana petugas kurang mampu menerima pertanyaan dan memberikan jawaban yang memuaskan. Responden merasa ada beberapa petugas yang melakukan pelayanan dengan memberikan jawaban yang kurang sesuai dengan harapan pasien.

Hasil distribusi dimensi daya tanggap juga diukur berdasarkan kenyataan atau kinerja yang diterima responden atas layanan petugas di Apotek Yulia Farma. Hasil ini dapat dilihat pada Tabel 12 berikut.

Tabel 3. Hasil analisis distribusi butir dimensi responsive sesuai kenyataan

Pernyataan SP CP P KP STP

Petugas menerima pertanyaan dan memberikan jawaban 30 41 8 1 0

Penyerahan obat disertai informasi obat, cara pakai dan dosis obat 31 38 11 0 0

Petugas segera menyiapkan obat saat ada resep datang 40 34 5 1 0

Pemberian informasi obat dilakukan dengan jelas, tepat dan bertanggungjawab 31 35 14 0

0

Sumber : data penelitian tahun 2024

Berdasarkan Tabel 12 di atas menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas dengan jumlah paling banyak yaitu 40 orang adalah saat ada resep datang, petugas dengan tanggap segera menyiapkan obat. Hal ini membuat waktu tunggu pasien saat mengantri menjadi lebih singkat karena petugas langsung tanggap mengerjakan resep. Responden merasa cukup puas saat petugas menerima pertanyaan dan memberikan jawaban yang kurang maksimal, begitu juga dengan penyerahan obat kurang disertai informasi obat, cara pakai dan dosis dengan optimal serta pemberian informasi dirasa kurang dilakukan dengan jelas, tepat dan bertanggungjawab.

Meskipun demikian, responden tetap merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh petugas kefarmasian di Apotek Yulia Farma Surakarta tersebut. Hal ini dikarenakan jumlah petugas yang kurang tanggap dibandingkan jumlah petugas yang tanggap lebih banyak jumlah petugas yang memiliki daya tanggap tinggi, sehingga pasien tetap merasa sangat puas. Berdasarkan hasil di atas dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh para petugas kefarmasian dalam membantu layanan pada pasien dilakukan dengan cepat, tanggap, dan bertanggungjawab. Selain itu penyampaian informasi obat juga dilakukan secara cepat, tepat dan sigap sehingga para pasien merasa sangat puas terhadap layanan tersebut.

GAP (Kesenjangan) Dimensi berdasarkan Harapan dan Kenyataan

Langkah-langkah atau cara yang dilakukan tempat layanan kesehatan dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan antara lain dengan meningkatkan kualitas atau mutu pelayanan seperti memberikan pelayanan yang adil tanpa membeda-bedakan status sosial pasien, melayani dengan sepenuh hati, ramah dan penuh perhatian serta adanya sarana prasarana yang nyaman (12). Kualitas pelayanan kesehatan khususnya dapat diukur dengan membandingkan antara harapan pasien dan kenyataan yang diperoleh di tempat layanan tersebut, yang disebut GAP atau kesenjangan

(18).

Setelah peneliti mendapatkan gambaran mengenai poin-poin di setiap dimensi kepuasan baik dari segi kenyataan dan harapan, kemudian dilakukan analisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang diperoleh pada tiap dimensi kepuasan. Analisis kesenjangan atau GAP ini dilakukan untuk melihat dimensi mana diantara kelima dimensi kepuasan yang paling tinggi nilai kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dipikirkan oleh pasien atau responden pengguna layanan di Apotek Yulia Farma Surakarta. Hasil analisis kesenjangan antar dimensi dapat dilihat pada Tabel 13 berikut.

Tabel 4. Hasil analisis distribusi dan GAP tiap butir dimensi kepuasan

Dimensi Pernyataan Harapan Kenyataan GAP Rata-Rata Tiap Dimensi RANK

Tangible 1 4,36 3,9 -0,46 -0,4375 1

2 4,33 4 -0,33

3 4,2 3,74 -0,46

4 4,3 3,8 -0,5

Reliability 1 4,49 4,3 -0,19 -0,28 2

2 4,5 4,3 -0,2

3 4,5 4 -0,5

4 4,43 4,2 -0,23

Assurance 1 4,4 4,3 -0,1 -0,1125 4

2 4,49 4,6 0,11

3 4,43 4,2 -0,23

4 4,43 4,2 -0,23

Empathy 1 4,55 4,6 0,05 0,0125 5

2 4,54 4,6 0,06

3 4,61 4,55 -0,06

4 4,6 4,6 0

Responsive 1 4,39 4,2 -0,19 -0,1825 3

2 4,5 4,3 -0,2

3 4,46 4,4 -0,06

4 4,48 4,2 -0,28

Sumber: Data penelitian primer tahun 2024

Keterangan : 5 = paling tinggi; 1=paling rendah

Berdasarkan hasil analisis GAP di atas menunjukkan bahwa sebagian besar tiap dimensi menunjukkan arah negatif, yang artinya harapan lebih tinggi daripada kenyataan yang diterima responden. Hal ini berarti responden secara umum merasa kurang puas terhadap layanan di Apotek Yulia Farma, dikarenakan arah keempat dimensi adalah negatif.

Keempat dimensi tersebut adalah dimensi tangible, reliability, assurance dan responsive.

Pada dimensi empati responden merasa sangat puas, hal ini dikarenakan GAP yang terjadi rata-rata bernilai positif, sehingga kenyataan lebih baik daripada harapan.

Berdasarkan urutan peringkat tiap dimensi, dimensi empati menjadi paling tinggi yang kemudian disusul dengan dimensi assurance, responsive, reliability dan tangible. Tiap butir pernyataan yang dirasakan pasien pada dimensi empati memiliki nilai kenyataan yang melebihi harapan dari responden, sehingga membuat arah GAP menjadi positif. Analisis GAP di atas diukur menggunakan metode servqual, yang menunjukkan bahwa seluruh kategori dimensi berada pada tingkat kepuasan sangat puas. Berdasarkan hasil analisis GAP di atas, nilai kesenjangan bervariasi, ada positif dan ada negatif. Nilai kesenjangan negatif menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang diperoleh berdasarkan harapan melebihi kinerja atau kenyataan dari pengguna layanan, sedangkan jika bernilai positif maka kinerja atau kenyataan lebih tinggi daripada harapan pengguna (12).

Tingkat kepuasan diukur dengan membandingkan antara kepuasan pada kenyataan dengan kepuasan pada harapan hingga diperoleh persentase kepuasan. Hasil perolehan ini dapat dilihat pada Tabel 14 berikut.

Tabel 5. Hasil analisis kepuasan tiap dimensi kepuasan

Dimensi Kepuasan Kenyataan (X) Harapan

(Y) Persentase Kepuasan Tingkat Kepuasan

Tangible 3,9 4,15 93,98% Sangat puas

Reliability 4,25 4,47 95,08% Sangat puas

Assurance 4,29 4,44 96,62% Sangat puas

Empathy 4,58 4,57 99,73% Sangat puas

Responsive 4,28 4,46 95,96% Sangat puas

Sumber : data penelitian tahun 2024

Hasil pada Tabel 14 menunjukkan bahwa dimensi paling besar tingkat kepuasannya adalah dimensi empati, di mana nilai rasio kenyataan dan harapannya paling tinggi yaitu 99,73%. Nilai persentase tingkat kepuasan paling rendah adalah dimensi tangible yaitu 93,98%, di mana responden merasa kurang merasa sangat puas pada fisik Apotek Yulia Farma. Hasil ini sesuai dengan hasil analisis GAP yang terjadi pada kenyataan dan harapan, di mana arah tangible pada analisis tersebut paling kecil dan nilai GAP negatif. Hal ini dapat menjadi bahan evaluasi diri bagi petugas layanan di Apotek Yulia Farma bahwa para petugas diharapkan mampu mempertahankan sikap yang sudah baik seperti menerapkan 3S, meminta maaf jika melakukan kesalahan, petugas bersikap adil dan tidak memilih pasien serta memberikan informasi sejelas-jelasnya tanda diminta. Beberapa tindakan ini berada pada dimensi empati. Petugas layanan di Apotek Yulia Farma dapat meningkatkan layanan terhadap dimensi tangible seperti penyediaan informasi obat yang dilengkapi brosur atau leaflet informasi obat, penyediaan ruang farmasi untuk pelayanan resep, terdapat loket pelayanan resep maupun pemberian informasi pada tiap kemasan obat yang sesuai agar responden merasa sangat puas pada dimensi tersebut. Ketidaktersedianya wujud fisik di apotek tersebut membuat pelayanan resep sedikit terlambat, terutama jika ramai dan padatnya layanan yang ada di Apotek Yulia Farma Surakarta. Meskipun demikian, responden tetap merasa sangat puas, karena rata-rata semua layanan yang diberikan pada pengguna layanan di Apotek Yulia Farma Surakarta diberikan secara optimal dan maksimal. Kepuasan pasien adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan yang dirasakan

pasien atau setiap pengguna layanan setelah memperoleh pelayanan kesehatan dari petugas (12). Pasien akan merasa puas bahkan sangat puas jika mereka memperoleh layanan minimal sesuai dengan harapan yang diinginkan pasien (18). Jika apa yang menjadi harapan pasien atau pengguna layanan tercapai, maka akan berpengaruh pada kepuasan pasien akan layanan yang diberikan tersebut (19). Mutu pelayanan yang baik adalah sesuai dengan kode etik profesi dan peraturan perundang-undangan, jika kualitas pelayanan kesehatan baik, maka pasien cenderung akan kembali ke tempat layanan tersebut saat mereka mengalami gangguan kesehatan (20) Hal ini menandakan bahwa pasien tersebut sangat puas pada layanan kesehatan yang diberikan oleh tempat layanan tersebut dalam hal ini Apotek Yulia Farma Surakarta.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang dipaparkan, dapat ditarik simpulan berupa :

6.1 Tingkat kepuasan pasien layanan di Apotek Yulia Farma Surakarta pada 5 dimensi kepuasan terhadap pemberian informasi obat menunjukkan bahwa pada dimensi tangible dengan nilai 93,98%, reliability dengan nilai 95,08%, assurance dengan nilai 96,62%, empathy dengan nilai 99,73%, serta responsive dengan nilai 95,96% yang semuanya memiliki tingkat kepuasan sangat puas.

6.2 Dimensi yang memiliki GAP dengan arah negative atau selisih paling besar ada pada dimensi tangible yaitu sebesar(-0,4375) yang artinya kenyataan belum sesuai dengan harapan responden (kurang puas) dan nilai positif atau harapan sudah sesuai dengan kenyataan ada pada dimensi emphyaty dengan nilai (0,0125) yang berarti responden merasa (sangat puas).

Ucapan terimakasih

Ucapan terima kasih pada para pembimbing, yaitu Ibu Lucia Vita Indandha dan Ibu Pudjiastuti yang telah meluangkan waktu membimbing sampai selesai, serta para penguji yang telah memberikan saran dan masukan untuk perbaikan naskah yang lebih baik.

Daftar pustaka

[1] 7 Anief M., 2007, Ilmu Meracik Obat, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta

Anonym tahun 2015. Tentang Langkah-langkah Sistematis Pelayanan Informasi Obat Oleh Petugas Apoteker

[2] Ariani, N., & Ayuhecacia, N. 2019. "Evaluasi Tingkat Kepatuhan Minum Obat Hipertensi Pada Pasien Program Rujuk Balik Di Apotek Mitra Banjarmasin". Jurnal Ilmiah Ibnu Sina, 4(2), 452–459.

[3] Aspua. 2013. Kumpulan Kuesioner Instrumen Penelitian Kesehatan. Yogyakarta: Medical Book.

[4] Benita, Z., Wijayanti, T., & Pramukantoro, G. E. (2023). **2 Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien di Apotek Wilayah Kecamatan X Kota Surakarta Tahun 2022: Correlation of Quality of** Pharmaceutical Services and Patient Satisfaction in Pharmacy of X District Surakarta in 2022. Jurnal Sains Dan Kesehatan, 5(2), 186-197.

[5] Dahlan. (2015). Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan. Epidemiologi Indonesia; Jakarta

[6] Departemen Kesehatan RI. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5. Jakarta: Depkes RI, p441-448.

[7] Diaz, H. R. (2019). Abraham, C. & Shanley E. 1997. Psikologi Sosial untuk Perawat. Jakarta: Buku kedokteran EGC. Adnani, H. 2011. Ilmu Kesehatan Masyarakat. Jogyakarta: Nuha Medika. Arikunto, S. 2010. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT Rineka Cipta. Atipah. **5 2016. Faktor yang Berpengaruh terhadap Minat Masyarakat dalam Keikutsertaan Program Jamkesda di Desa Banjarlor Kecamatan Banjarharjo**

Kabupaten Brebes. Skripsi, Universitas Negeri Semarang. Azwar, S. 2012. Reliabilitas dan Validitas. Edisi 4 ... (Doctoral dissertation, Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun).

[8] Darmawan, D. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

[9] Dewi, S. K., & Sudaryanto, A. (2020). Validitas dan Reliabilitas Kusioner Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah. SEMNASKEP

[10] Engel, J., Roger D. Blackwell and Paul W. Miniard, 2008, Perilaku Konsumen, Alih Bahasa: Budiyanto, Jilid I, Jakarta: Binarupa Aksara Publisher.

[11] Ghozali. 2019. Aplikasi Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang : Universitas

Diponegoro.

[12] Harijono, H dan Soepangkat, BO. 2011. Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Farmasi RSK. ST VINCENTIUS A PAULO Surabaya Dengan Menggunakan Metode Servqual Dan QFD. Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XIV Program Studi MMT-ITS. Surabaya.

[13] Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 14(01).

[14] Hidayah, M. R. N., Pratiwi, H., danNuryanti, 2019. Evaluasi KepuasanPasien Terhadap Pelayanan OlehApoteker di Ruang FarmasiPuskesmas Purwokerto Timur. *Acta Pharm Indo*, 7(1), 1-4

[15] Ifmaily, 2006., Analisis Pengaruh Persepsi Pelayanan Farmasi Pasien Unit Rawat Jalan terhadap Minat Beli Ulang obat di Instalasi Farmasi Ibnu Sina – Yarsi Padang., Thesis (tidak dipublikasikan), Universitas Diponegoro Semarang.

[16] Irine. 2009. Manfaat Kepuasan Pasien. Dalam <http://manfaat-kepuasanpasien.com> diakses pada tanggal 27 September 2023.

[17] Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan SPSS.

[18] 6 Jas, A. 2009. *Perihal Resep & Dosis serta Latihan Menulis Resep*. Edisi 2. Medan: Universitas Sumatera Utara PRESS.

[19] Kemenkes RI. 2013. Riset Kesehatan Dasar; RISKESDAS. Jakarta: Balitbang Kemenkes RI

[20] Kementerian Kesehatan RI. 2016. INFODATIN Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI Situasi Balita Pendek. Jakarta Selatan.

Sources

1	https://blog.apotekdigital.com/pengelolaan-sediaan-farmasi-di-apotek/ INTERNET <1%
2	https://www.researchgate.net/publication/370464260_Hubungan_Mutu_Pelayanan_Kefarmasian_dengan_Kepuasan_Pasien_di_Apotek_Wilayah_Kecamatan_X_Kota_Surakarta_Tahun_2022_Correlation_of_Quality_of_Pharmaceutical_Services_and_Patient_Satisfaction_in_Pharmac INTERNET <1%
3	https://www.mdpi.com/2226-4787/9/4/187 INTERNET <1%
4	https://123dok.com/article/jaminan-kepastian-assurance-kajian-teori-pelayanan.y8gdmn2z INTERNET <1%
5	https://bircu-journal.com/index.php/birci/article/download/4820/pdf INTERNET <1%
6	https://www.researchgate.net/publication/345361732_PENGAJIAN_RESEP_SECARA_ADMINISTRATIF_BERDASARKAN_PERATURAN_MENTERI_KESEHATAN_RI_NO_35_TAHUN_2014_PADA_RESEP_DOKTER_SPESIALIS_KANDUNGAN_DI_APOTEK_STHIRA_DHIPA INTERNET <1%
7	https://eprints.ums.ac.id/45259/14/DAFTAR_PUSTAKA.pdf INTERNET <1%

EXCLUDE CUSTOM MATCHES ON

EXCLUDE QUOTES ON

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON