

TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI APOTEK SELAKAU FARMA

CUSTOMER SATISFACTION LEVEL OF PHARMACEUTICAL CARE AT SELAKAU PHARMACY

Nurul Masyithah¹, Aminudin¹

¹ Program Studi Sarjana Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sambas

Korespondensi: uulmasyithah67@gmail.com

ABSTRAK

Apotek merupakan suatu sarana untuk melakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat umum. Salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan adalah pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan farmasi di Apotek Selakau Farma.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif menggunakan kuisisioner kepuasan meliputi *reability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (Jaminan), *empathy* (empati), *tangibles* (dimensi berwujud). Hasil kuesioner di ukur menggunakan skala *Likert*. Subyek penelitian adalah pasien yang berkunjung ke Apotek Selakau dalam periode 1 bulan. Jumlah subyek penelitian ditentukan dengan rumus *Slovin*. Data di analisis secara deskriptif pada tiap variabel berdasarkan persentase responden yang menyatakan puas.

Berdasarkan penilaian Analisis secara keseluruhan menyatakan pasien yang berkunjung ke apotek Selakau Farma merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan. Pernyataan ini ditunjukkan dari tingkat keseluruhan indikator memiliki nilai >90% yaitu dari dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan fasilitas berwujud.

Kata kunci: *reability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*

ABSTRACT

Pharmacy is a means to carry out pharmaceutical work and distribute pharmaceutical supplies to the general public. One indicator to determine the quality of health services is measuring the satisfaction of health service users. Satisfaction is the level of one's feelings by comparing the perceived performance or results with expectations. Knowing the level of customer satisfaction with pharmaceutical services at the Selakau Farma Pharmacy.

This research is a quantitative descriptive study using satisfaction questionnaires including reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles. The results of the questionnaire were measured using a Likert scale. The subjects of the study were patients who visited the Selakau Pharmacy within a period of 1 month. The number of research subjects was determined by the Slovin formula. Data were analyzed descriptively on each variable based on the percentage of respondents who said they were satisfied.

Based on the assessment, the overall analysis stated that patients who visited the Selakau Farma pharmacy were satisfied with the pharmaceutical services provided. This statement is shown from the overall level of indicators having a value of >90%, namely from the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible facilities.

Keywords: *reability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles.*

PENDAHULUAN

Tuntutan konsumen akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan pelayanan yang berorientasi pada produk obat, menjadi pelayanan yang berorientasi pada konsumen (Utami, 2017). Hal ini ditujukan untuk meningkatkan *outcome* terapi dan meminimalkan risiko terjadinya efek samping karena obat, untuk tujuan keselamatan pasien (*patient safety*) sehingga kualitas hidup pasien (*quality of life*) semakin meningkat. Dampak dari tidak dilaksanakannya kegiatan pelayanan kefarmasian yang baik adalah dapat terjadi kesalahan pengobatan (*medication error*) dalam proses pelayanan (Utami, 2017).

Salah satu tempat pelayanan kesehatan di Indonesia adalah apotek. Apotek merupakan suatu sarana untuk melakukan pekerjaan kefarmasian dan sarana untuk penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat. Tugas dan fungsi apotek adalah tempat pengabdian apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan, sarana farmasi untuk melaksanakan peracikan, perubahan bentuk, pencampuran dan penyerahan obat, dan sarana penyalur perbekalan farmasi, termasuk obat yang diperlukan masyarakat, secara luas dan merata (Kementerian Kesehatan, 2002).

Kepuasan adalah evaluasi purna beli, persepsi terhadap kinerja alternative produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan. Salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan adalah pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan. Konsep pengukuran kepuasan pasien ada beberapa macam antara lain kepuasan pasien secara keseluruhan, dimensi kepuasan pasien, konfirmasi harapan. Terdapat lima dimensi mutu pelayanan yang perlu diperhatikan yaitu: *Reliability* (keandalan) *Responsiveness* (ketanggapan) *Assurance* (jaminan) *Empaty* (empati) dan *Tangibles* (bukti langsung) (Kotler and Keller, 2009) (Helni, 2015).

Kesehatan dan kesejahteraan hidup yang memadai merupakan hak asasi manusia yang diakui oleh seluruh bangsa di dunia, termasuk di Indonesia. Oleh karena itu, negara menyelenggarakan jaminan sosial sebagai sebuah sistem perlindungan kebutuhan dasar yang layak untuk seluruh rakyat Indonesia (Kristanti, 2015). Menurut Parasuraman (2001), era kemajuan ilmu dan teknologi membawa dampak yang begitu besar pada kehidupan termasuk upaya pelayanan kesehatan. Pembangunan bidang kesehatan harus mampu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, dan isu-isu yang sering di perbincangkan sekarang adalah mutu pelayanan kesehatan. Masyarakat sudah semakin kritis dalam menyikapi serta memilih pelayanan yang diinginkannya.

METODE PENELITIAN

Metode

Pendekatan metode penelitian yang digunakan menggunakan jenis metode kualitatif dengan pengukuran *Skala Likert*. Metode kualitatif menggunakan skala *likert* seringkali digunakan dalam penelitian menggunakan kuesioner. Skala *likert* merupakan skala pengukuran yang digunakan untuk melihat tingkat kepuasan pasien saat kunjungan ke Apotek, dalam hal ini peneliti menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada pengunjung Apotek. Pengambilan sampel pada penelitian ini berdasarkan teknik *accidental sampling*. Teknik ini didasarkan pada pengambilan sampel yang dilakukan dengan mengambil sampel yang kebetulan ada pada saat sedang melakukan penelitian (Novaryatiin, 2018).

Populasi Sampel

Populasi terdiri dari objek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (Sugiono, 2014). Pada penelitian ini sampel/responden yang dipilih adalah pasien rawat jalan atau pendamping pasien rawat jalan dan bagian farmasi yang mendapat pelayanan farmasi dan dianggap peneliti mampu berkomunikasi dengan baik sehingga dapat mempertanggungjawabkan apa yang telah ia kemukakan. Responden mengisi *informed consent* sebagai bukti kesediaan mengisi kuesioner. populasi pada penelitian ini berjumlah 70 orang dan dihitung menggunakan rumus *Slovin* didapatkan jumlah sampel pasien adalah 50 orang.

Instrumen Penelitian

Kuesioner digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari karakteristik pasien meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, penghasilan, pembiayaan kesehatan, kunjungan apotik, alasan ke apotik, fasilitas tambahan, tenaga kesehatan, layanan tambahan, dan produk tambahan, serta kepuasan pasien. Kriteria inklusi meliputi pasien yang bersedia di wawancarai, berusia >18 tahun, berkunjung ke apotek lebih dari 1 kali dalam 1 tahun, sedangkan kriteria eksklusi meliputi pasien yang tidak menandatangani *Informed Consent* sebagai bukti

kesediaan partisipasi dan berusia <18 tahun. Bentuk jawaban kuesioner bersifat kualitatif untuk melihat tingkat kepuasan pasien rawat jalan di apotek selakau farma. Nilai tingkat kepuasan dibagi menjadi 5 kategori yaitu Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Ragu, Setuju dan Sangat Setuju.

Pengujian Instrumen

Penelitian dianalisis lebih lanjut, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap alat ukur penelitian untuk membuktikan apakah alat ukur yang digunakan memiliki kevasihan (*validity*) dan keandalan (*reliability*). Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2013:52). Seluruh indikator yang telah dilakukan uji validitas dan realibilitas didapatkan bahwa semua indikator memiliki nilai r hitung $>0,278$ yang artinya bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid. Selain itu nilai *Cronbach alpha* $>0,6$, hal ini menunjukkan bahwa semua variabel sudah reliabel.

Tabel I. Hasil Uji Reliabilitas

| Indikator | Koefisien korelasi | Kondisi yang Dipersyaratkan | Keterangan |
|--------------------|--------------------|-----------------------------|------------|
| Kehandalan | 0,705 | $r_{hitung} \geq 0,6$ | Reliabel |
| Tanggapan | 0,691 | $r_{hitung} \geq 0,6$ | Reliabel |
| Keyakinan | 0,731 | $r_{hitung} \geq 0,6$ | Reliabel |
| Empati | 0,712 | $r_{hitung} \geq 0,6$ | Reliabel |
| Fasilitas Berwujud | 0,610 | $r_{hitung} \geq 0,6$ | Reliabel |

Analisis Data

Data yang diperoleh menggunakan statistis dan analisis deskriptif.

1. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif merupakan metode statistik yang digunakan untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2014). Pada analisis ini disajikan mengenai tanggapan responden terhadap indikator-indikator yang ada pada variabel penelitian, sehingga pada akhirnya akan didapatkan gambaran tingkat kepuasan pasien yang berkunjung ke Apotek Selakau Farma.

2. Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi pengukurannya. Untuk menguji validitas instrument, dilakukan uji *person Produk moment*. Uji validitas digunakan untuk mengetahui butir pernyataan dalam kuesioner yang dapat digunakan dalam penelitian. Apabila terdapat butir pernyataan yang tidak valid dalam kuesioner, maka butir pernyataan tersebut dapat dihapus dari kuesioner dan dapat digantikan dengan butir pernyataan yang lain. Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan farmasi di Apotek Selakau Farma. Sampel yang digunakan yaitu sebanyak 50 orang. Kuesioner karakteristik responden pada penelitian ini meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, penghasilan, pembiayaan kesehatan, kunjungan apotik, alasan ke apotik, fasilitas tambahan, tenaga kesehatan, layanan tambahan, dan produk tambahan. Gambaran dari hasil penyebaran kuesioner terkait profil dari responden disajikan berdasarkan Tabel II.

Berdasarkan Tabel II diperoleh bahwa mayoritas pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan farmasi di apotek dan klinik Selakau Farma yaitu berusia 26-50 tahun sebanyak 36 orang dan kebanyakan berjenis kelamin perempuan sebanyak 26 orang, pasien yang berpendidikan tinggi yaitu sebanyak 26 orang lebih banyak dibanding pasien yang berpendidikan rendah yaitu 24 orang. Tingkat pendidikan dapat digunakan untuk mengidentifikasi status sosio ekonomi. Pendidikan mempengaruhi apa yang akan dilakukan yang tercermin dari pengetahuan, sikap dan perilaku. Pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan farmasi di apotek dan klinik Selakau Farma untuk yang sudah berkerja sebanyak 35 orang, sedangkan yang belum bekerja sebanyak 15 orang. Pelayanan farmasi di apotek dan klinik Selakau Farma untuk yang penghasilannya kurang dari 2,5 juta sebanyak 36 orang, sedangkan yang penghasilannya lebih dari 2,5 juta

sebanyak 14 orang. Pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan farmasi di apotek dan klinik Selakau Farma didominasi oleh pasien yang melakukan pembiayaan sendiri sebanyak 47 orang, sedangkan dengan pembiayaan asuransi sebanyak 3 orang. Hasil tersebut diperoleh bahwa pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan farmasi di apotek dan klinik Selakau Farma didominasi oleh pasien yang jumlah kunjungan 2-5 kali yaitu sebanyak 47 orang, dan diperoleh bahwa pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan farmasi di apotek Selakau Farma didominasi oleh pasien dengan alasan apotik dekat rumah dan pelayanan yang baik yaitu sebanyak 36 orang. Responden lebih banyak menginginkan fasilitas ruang apotek Selakau Farma yang ditambahkan yaitu sebanyak 31 orang. Responden lebih banyak menginginkan tenaga kesehatan yang bertugas yaitu apoteker sebanyak 50 orang. Responden lebih banyak menginginkan layanan kesehatan kerumah yaitu sebanyak 42 orang. Responden lebih banyak menginginkan produk kaca mata yang terjual di apotik yaitu sebanyak 37 orang.

Tabel II. Karakteristik Pasien

| Karakteristik | Jumlah | Persentase (%) |
|--|--------|----------------|
| Usia | | |
| a. 19-25 | 9 | 18 |
| b. 26-50 | 36 | 72 |
| c. >50 | 5 | 10 |
| Jenis Kelamin | | |
| a. Laki-laki | 24 | 48 |
| b. Perempuan | 26 | 52 |
| Pendidikan | | |
| a. Pendidikan rendah | 24 | 48 |
| b. Pendidikan tinggi | 26 | 52 |
| Pekerjaan | | |
| a. Tidak bekerja | 15 | 30 |
| b. Bekerja | 35 | 70 |
| Penghasilan | | |
| a. <2,5 juta | 36 | 72 |
| b. >2,5 juta | 14 | 28 |
| Pembiayaan | | |
| a. Sendiri | 47 | 94 |
| b. Asuransi | 3 | 6 |
| Kunjungan Apotek selama 1 bulan | | |
| a. Pertama kali | 8 | 16 |
| b. 2-5 kali | 36 | 72 |
| c. >5 kali | 6 | 12 |
| Alasan ke Apotek | | |
| a. Rekomendasi teman | 8 | 16 |
| b. Karena dekat rumah dan pelayanan baik | 36 | 72 |
| c. Lain-lain | 6 | 12 |
| Fasilitas Tambahan di Apotek | | |
| a. Area Parkir | 6 | 12 |
| b. Ruang apotek | 31 | 62 |
| c. Ruang Tunggu dan toilet | 13 | 26 |
| Tenaga Kesehatan yang Melayani | | |
| a. Apoteker | 50 | 100 |
| b. Asisten apoteker | 0 | 0 |
| Layanan Kefarmasian tambahan | | |
| a. Layanan kesehatan ke rumah | 42 | 84 |
| b. <i>Mobile app</i> | 4 | 8 |
| c. Praktek Dokter | 4 | 8 |

A. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kehandalan

Tanggapan responden terhadap indikator kehandalan pada penelitian ini diukur dalam 10 item pertanyaan. Tanggapan responden tersebut dapat dilihat pada Tabel III berikut ini:

Tabel III. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kehandalan

| No | Indikator | JAWABAN | | | | | Skor | Rata-rata | Persentase (%) |
|-----------|---|---------|----|---|----|----|------|-----------|----------------|
| | | STS | TS | R | S | SS | | | |
| A1 | Saya merasa petugas apoteker memahami kebutuhan saya | 0 | 0 | 0 | 3 | 47 | 247 | 4,94 | 98,80 |
| A2 | Saya ingin petugas apotik selalu memahami kebutuhan saya | 0 | 0 | 1 | 2 | 47 | 246 | 4,92 | 98,40 |
| A3 | Saya puas dengan pelayanan apotik | 0 | 0 | 3 | 8 | 39 | 236 | 4,72 | 94,40 |
| A4 | Saya ingin apotik selalu melayani pelanggan dengan cepat | 0 | 0 | 0 | 2 | 48 | 248 | 4,96 | 99,20 |
| A5 | Apotik menyediakan produk yang lengkap | 0 | 1 | 9 | 15 | 25 | 214 | 4,28 | 85,60 |
| A6 | Apotik sebaiknya menyediakan produk yang cepat | 0 | 0 | 9 | 11 | 30 | 221 | 4,42 | 88,40 |
| A7 | Petugas apotik selalu ramah, bersahabat dan tersenyum | 0 | 0 | 1 | 4 | 45 | 244 | 4,88 | 97,60 |
| A8 | Saya ingin petugas apotik melayani dengan ramah, bersahabat dan tersenyum | 0 | 0 | 0 | 1 | 49 | 249 | 4,98 | 99,60 |
| Rata-rata | | | | | | | | 4,76 | 95,25 |

Hasil dari Tabel III menunjukkan bahwa responden diberikan pelayanan yang bagus oleh petugas dengan ramah (99,60%), tetapi juga dari tabel kehandalan, peneliti bisa melihat bahwa responden berkeinginan apotek memiliki produk obat yang lebih lengkap lagi (85,60%), dikarenakan beberapa obat yang dicari pasien ada beberapa yang belum di sediakan oleh apotek. Besarnya presentasi harapan psaien di atas mencerminkan keinginan optimalisasi pelayanan farmasi secara cepat.

B. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Ketanggapan

Tanggapan responden terhadap indikator ketanggapan pada penelitian ini diukur dalam 4 item pertanyaan. Tanggapan responden tersebut dapat dilihat pada Tabel IV. Pernyataan terkait dalam dimensi ini adalah tentang pelayanan yang proaktif, sikap simpatik dari petugas, kesiapan petugas dalam menangani setiap keluhan pasien serta kejelasan informasi yang disampaikan oleh petugas (Isnindar dkk, 2013). Berdasarkan Tabel IV responden terbantu dengan petugas apotek yang berhasil menyelesaikan permasalahan dan keluhan yang dirasakan pasien saat datang berkunjung mencari obat, dan saat penyerahan obat petugas farmasi juga memberikan informasi obat dan juga edukasi kesehatan yang sangat baik kepada pasien.

Tabel IV. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Ketanggapan

| No | Indikator | JAWABAN | | | | | Skor | Rata-rata | Persentase (%) |
|-----------|--|---------|----|---|----|----|------|-----------|----------------|
| | | STS | TS | R | S | SS | | | |
| B1 | Petugas apotik selalu menyelesaikan masalah saya | 0 | 0 | 1 | 7 | 42 | 241 | 4,82 | 96,40 |
| B2 | Saya ingin petugas apotik selalu menyelesaikan masalah saya | 0 | 0 | 2 | 10 | 38 | 236 | 4,72 | 94,40 |
| B3 | Apoteker apotik melayani disertai informasi obat atau edukasi kesehatan | 0 | 0 | 1 | 9 | 40 | 239 | 4,78 | 95,60 |
| B4 | Saya ingin apoteker apotik melayani disertai informasi obat atau edukasi kesehatan | 0 | 0 | 5 | 6 | 39 | 234 | 4,68 | 93,60 |
| Rata-rata | | | | | | | | 4,75 | 95,00 |

C. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keyakinan

Tanggapan responden terhadap indikator keyakinan pada penelitian ini diukur dalam 8 item pertanyaan. Tanggapan responden tersebut dapat dilihat pada Tabel V berikut in :

Tabel V. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keyakinan

| No | Indikator | JAWABAN | | | | | Skor | Rata-rata | Persentase (%) |
|-----------|---|---------|----|---|----|----|------|-----------|----------------|
| | | STS | TS | R | S | SS | | | |
| C1 | Petugas apotek tidak pernah melakukan kesalahan pelayanan | 0 | 0 | 0 | 2 | 48 | 248 | 4,96 | 99,20 |
| C2 | Petugas apotek sebaiknya tidak pernah melakukan kesalahan pelayanan | 0 | 0 | 0 | 3 | 47 | 247 | 4,94 | 98,80 |
| C3 | Apotek melayani produk sesuai yang saya minta | 0 | 0 | 4 | 11 | 35 | 231 | 4,62 | 92,40 |
| C4 | Apotek sebaiknya melayani produk yang saya minta | 0 | 0 | 5 | 12 | 33 | 228 | 4,56 | 91,20 |
| C5 | Apotek menyediakan obat produk kesehatan yang berkualitas | 0 | 0 | 1 | 10 | 39 | 238 | 4,76 | 95,20 |
| C6 | Apotek sebaiknya menyediakan obat produk kesehatan yang berkualitas | 0 | 0 | 1 | 3 | 46 | 245 | 4,9 | 98,00 |
| C7 | Saya Merasa Petugas Apotek jujur dan dapat di percaya | 0 | 0 | 1 | 2 | 47 | 246 | 4,92 | 98,40 |
| C8 | Saya berharap petugas apotek selalu jujur dan dapat dipercaya | 0 | 0 | 1 | 1 | 49 | 249 | 4,98 | 99,60 |
| Rata-rata | | | | | | | | 4,81 | 96,60 |

Berdasarkan Tabel V dapat dinyatakan sebagai berikut :

1. Rata-rata indikator mempunyai nilai tertinggi adalah pada indikator harapan pasien ke petugas apotek agar selalu jujur dan dapat dipercaya sebesar 99,60%
2. Secara keseluruhan indikator tanggapan responden terhadap aspek keyakinan memiliki ratarata sebesar 96,60 %

D. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Empati

Tanggapan responden terhadap indikator empati pada penelitian ini diukur dalam 4 item pertanyaan. Tanggapan responden tersebut dapat dilihat pada Tabel VI berikut ini:

Tabel VI. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Empati

| No | Indikator | JAWABAN | | | | | Skor | Rata-rata | Persentase (%) |
|-----------|---|---------|----|---|----|----|------|-----------|----------------|
| | | STS | TS | R | S | SS | | | |
| D1 | Keluhan saya selalu diperhatikan petugas apotik | 0 | 0 | 0 | 4 | 46 | 246 | 4,92 | 98,40 |
| D2 | Saya ingin setiap keluhan pelanggan diperhatikan petugas apotik | 0 | 0 | 9 | 10 | 31 | 222 | 4,44 | 88,80 |
| D3 | Pelayanan apotik tidak memandang status social | 0 | 0 | 0 | 3 | 47 | 247 | 4,94 | 98,80 |
| D4 | Saya ingin pelayanan apotik tidak memandang status social | 0 | 0 | 0 | 3 | 47 | 247 | 4,94 | 98,80 |
| Rata-rata | | | | | | | | 4,81 | 96,20 |

Dimensi ini merupakan dimensi yang dapat menunjukkan suatu kemampuan untuk memberikan perhatian kepada pasien sehingga dapat memahami masalah pasien secara mendalam. Berdasarkan Tabel VI dapat dinyatakan sebagai berikut:

1. Rata-rata indikator yang mempunyai nilai tertinggi yaitu pada indikator pelayanan apotik tidak memandang status sosial sebesar 98,80%.
2. Rata-rata indikator yang mempunyai nilai terendah yaitu responden ingin setiap keluhan pelanggan diperhatikan petugas apotik sebesar 88,80%.
3. Secara keseluruhan indikator tanggapan responden terhadap aspek empati memiliki rata-rata sebesar 96,20%.

Besarnya persentasi harapa pasien diatas mencerminkan pada saat ini terdapat keinginan yang besar pula dari pasien untuk diperhatikan, dilayani dan di manusiakan dari para profesional (Isnandar dkk, 2013).

E. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fasilitas terwujud

Tanggapan responden terhadap indikator Fasilitas terwujud pada penelitian ini diukur dalam 4 item pertanyaan. Tanggapan responden tersebut dapat dilihat pada Tabel VII berikut ini:

Tabel VII. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fasilitas Terwujud

| No | Indikator | JAWABAN | | | | | Skor | Rata-rata | Persentase |
|-----------|--|---------|----|----|----|----|------|-----------|------------|
| | | STS | TS | R | S | SS | | | |
| E1 | Bangunan apotek bagus dan menarik | 0 | 0 | 0 | 9 | 41 | 241 | 4,82 | 96,40% |
| E2 | Bangunan apotek sebaiknya bagus dan menarik | 0 | 0 | 0 | 9 | 41 | 241 | 4,82 | 96,40% |
| E3 | Saya merasa nyaman diapotek yang bersih dan rapi | 0 | 0 | 0 | 7 | 43 | 243 | 4,86 | 97,20% |
| E4 | Saya ingin apotek nyaman bersih dan rapi | 0 | 0 | 12 | 14 | 24 | 212 | 4,24 | 84,80% |
| E5 | Petugas apotek berpenampilan bersih rapi dan menarik | 0 | 0 | 0 | 4 | 45 | 241 | 4,9 | 98,00% |
| E6 | Sebaiknya petugas apotek berpenampilan bersih rapi dan menarik | 0 | 0 | 0 | 4 | 46 | 246 | 4,92 | 98,40% |
| Rata-rata | | | | | | | | 4,81 | 95,20% |

Dimensi bewujud merupakan bagian dari penampilan pelayanan yang dilihat secara langsung oleh pasien seperti ruangan, kebersihan, kelengkapan sarana dan penampilan petugas. Harapan harapan pasien tersebut merupakan keyakinan pasien sebelum menerima pelayanan yang nantinya akan dijadikan standar atau acuan dalam menilai pelayanan (Isnandar dkk, 2013). Berdasarkan Tabel VII dapat dinyatakan sebagai berikut:

1. Rata-rata indikator yang mempunyai nilai tertinggi yaitu pada indikator sebaiknya petugas apotek berpenampilan bersih rapi dan menarik sebesar 98,40%
2. Secara keseluruhan indikator tanggapan responden terhadap aspek empati memiliki rata-rata sebesar 95,20%.

Secara keseluruhan rata-rata nilai variabel ketanggapan memberikan nilai kepuasan bagi pasien. Hal ini terlihat pada persentase nilai >90% pada setiap indikator.

KESIMPULAN

Analisis secara keseluruhan menyatakan pasien yang berkunjung ke apotek Selakau Farma merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan. Pernyataan ini ditunjukkan dari tingkat keseluruhan indikator memiliki nilai >90% yaitu dari dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan fasilitas berwujud.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sambas yang sudah mendukung dalam kegiatan penelitian ini. Terima kasih juga kepada Ketua LPPM yang sudah memberikan arahan dalam penelitian ini, dan juga kepada mahasiswa yang sudah membantuk dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arkinto, S. 2006. *Procedur penelitian suatu pendekatan praktik*. (cetakan ke-13) (Edisi revisi ke-6). PT. Rineka Cipta. Jakarta. Hal: 73, 130-13.
- Helni. 2015. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Di Kota Jambi. *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora*. 17(2). 01-08
- Isnindar, Ilham Saputra dan Robiyanto. 2013. Analisis tingkat kepuasan pasien rawat inap di Ruang penyakit dalam terhadap pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit periode Desember 2011-Februari 2012. *Jurnal manajemen dan pelayanan farmasi*. 3(4): 231-248.
- Kotler, P and Keller, K.L. 2009. *Marketing Management : 13th edition*, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kristanti, ND., Sumarni, & Wiedyaningsih, C. 2015. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Era Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. 5(2). 72-79
- Novaryatiin, S., Ardhan, SD., dan Aliyah, S. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rsud Dr. Murjani Sampit, *Borneo Journal of Pharmacy*. I: 22-26
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Utami, SA., dan Cholisoh, Z. 2017. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kabupaten Rembang. *Pharmacon: Jurnal Farmasi Indonesia*. 14 (2): 54-61