

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Pendahuluan

Pada penelitian ini dilakukan uji pendahuluan untuk memastikan apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian ini sudah sah atau valid untuk mengukur profil pelayanan kefarmasian dan tingkat kepuasan konsumen.

1. Pelayanan Kefarmasian

Validasi kuesioner pelayanan kefarmasian dilakukan dengan uji pemahaman bahasa dan isi. Kuesioner pelayanan kefarmasian adalah kuesioner dengan variabel-variabel yang dikaji berdasarkan pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016. Uji ini dilakukan dengan analisis rasional atau mengkonsultasikan dengan Pengurus Cabang Ikatan Apoteker Indonesia (PC IAI) daerah Kabupaten Bantul, yaitu bahwa validitas isi tidak melibatkan perhitungan statistik apapun, melainkan hanya dengan analisis teoritik, sehingga dapat dikatakan bahwa pendapat seorang dengan orang lainnya mungkin tidak sependapat.

Data kuesioner pelayanan kefarmasian dikatakan reliabel apabila data yang diperoleh sudah terpenuhinya asumsi dari responden yang menjawab jujur dan apa adanya. Hal ini berdasarkan asumsi dasar kuesioner yaitu subyek yang mengetahui tentang dirinya, sehingga data tidak perlu diuji lagi secara reliabilitas statistik karena pertanyaan dalam kuesioner berupa pertanyaan langsung terarah pada informasi yang hendak diungkap (Azwar, 1999).

2. Kepuasan Konsumen

Uji kuesioner kepuasan konsumen ini dilakukan dengan menyebarkan 30 kuesioner kepada responden di 3 apotek berbeda di wilayah Kabupaten Bantul. 30 kuesioner yang digunakan untuk uji pendahuluan dalam penelitian harus berbeda dan terpisah dari kuesioner yang digunakan dalam sample penelitian. Kemudian hasil data uji pendahuluan di olah menggunakan *software* SPSS 16.0 dengan metode *Pearson Correlation Coefficient* untuk menentukan validitas kuesioner dan *Cronbach Coefficient Alpha* untuk menentukan reliabilitasnya.

Tabel 4. Hasil uji validitas Kuesioner Kepuasan Konsumen

No	Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Dimensi				
Kehandalan				
1	Petugas memberi informasi tentang nama obat	0.512	0.361	Valid
2	Petugas memberi informasi tentang dosis obat	0.500	0.361	Valid
3	Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat	0.666	0.361	Valid
4	Petugas member informasi tentang cara penyimpanan obat	0.522	0.361	Valid
5	Adanya informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa	0.475	0.361	Valid
6	Petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat	0.522	0.361	Valid
7	Pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang bias dimengerti pasien	0.355	0.361	Tidak Valid
8	Petugas memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat	0.543	0.361	Valid

No	Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Dimensi				
Ketanggapan				
9	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien	0.573	0.361	Valid
10	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham	0.502	0.361	Valid
11	Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta	0.751	0.361	Valid
12	Setiap keluhan pasien di atasi dengan cepat	0.563	0.361	Valid
Dimensi Jaminan				
13	Informasi obat yang diberikan akurat serta bisa dipertanggungjawabkan	0.707	0.361	Valid
14	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat	0.548	0.361	Valid
15	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat	0.572	0.361	Valid
Dimensi				
Empati				
16	Petugas di Apotek memakai pakaian yang rapi	0.472	0.361	Valid
17	Petugas mengenakan tanda pengenal yang jelas	0.675	0.361	Valid
18	Informasi obat diberikan tanpa pasien harus meminta	0.701	0.361	Valid
19	Petugas bersikap ramah serta sopan dala memberikan informasi obat	0.393	0.361	Valid
20	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien	0.616	0.361	Valid
Dimensi				
Berwujud				
21	Tersedianya Ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat	0.732	0.361	Valid

22	Ruangan pelayanan informasi obat nyaman	0.642	0.361	Valid
23	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah di mengerti	0.521	0.361	Valid
24	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur	0.539	0.361	Valid

(Sumber: Data primer diolah 2018)

Apabila hasil r hitung $\geq r$ tabel item pertanyaan tersebut dapat dinyatakan valid, dan sebaliknya apabila r hitung $\leq r$ tabel maka item pertanyaan tersebut tidak valid (Arikunto, 2013). Hasil dari uji validitas menunjukkan dari total 24 item pertanyaan terkait kepuasan konsumen terdapat 1 item pertanyaan yang nilai r hitung $\leq r$ tabel yaitu dengan nilai $r \leq 0,361$ pada poin pertanyaan ke 7 sehingga pertanyaan yang tidak valid dihilangkan dan keseluruhan hasil kuesioner dengan r hitung $\geq r$ tabel dapat dinyatakan valid.

Suatu kuesioner dikatakan reliabel ketika nilai *Cronbach Coefficient Alpha* $\geq 0,600$ (Sugiyono, 2012). Pada data kuesioner kepuasan konsumen yang telah diolah dengan metode *Cronbach Coefficient Alpha* didapatkan hasil keseluruhan kuesioner ini reliabel karena nilai yang didapat $0,905 \geq 0,600$.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Konsumen

Jumlah item kuesioner	Nilai	Keterangan
23	0.905	Reliabel

(Sumber: Data primer diolah 2018)

B. Profil Pelayanan Kefarmasian Sesuai dengan Peraturan Menteri

Kesehatan Nomer 73 Tahun 2016.

1. Analisis Karakteristik Apotek

Data apotek yang dianalisis pada penelitian ini diisi oleh apoteker yang bekerja di apotek. Karakteristik apotek pada penelitian ini meliputi data berkaitan informasi pemilik sarana, tahun berdiri, waktu operasional, jumlah pegawai, jumlah omset per bulan, dan jumlah kunjungan apotek di Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul. Data karakteristik dapat dilihat di tabel 6.

Tabel 6. Karakteristik Apotek di Kecamatan Kretek

No	Karakteristik	Jumlah (4 Apotek)	Persentase (%)
1	Pemilik sarana :		
	Pribadi	4	100%
	Investor	0	0%
2	Tahun berdiri		
	2008 – 2013	3	75%
	2014 – 2018	1	25%
3	Waktu Operasional		
	Pagi - siang - malam	4	100%
	Pagi - siang - sore	0	0%
	Pagi - siang	0	0%
4	Jumlah Pegawai		
	4 pegawai	1	25%
	5 pegawai	2	50%
	6 pegawai	1	25%
5	Jumlah omset per bulan		
	< 5.000.000	0	0%
	5.000.000 – 15.000.000	1	25%
	15.000.000 – 25.000.000	0	0%
	25.000.000 – 35.000.000	0	0%
	35.000.000 – 45.000.000	0	0%
	> 45.000.000	3	75%

No	Karakteristik	Jumlah (4 Apotek)	Persentase (%)
6	Jumlah kunjungan konsumen perbulan		
	<500	1	25%
	500 - 3500	2	50%
	3500 – 6500	0	0%
	6500 – 9500	1	25%

(Sumber: Data Primer diolah 2019)

a. Kepemilikan Sarana Apotek

Karakteristik informasi kepemilikan sarana apotek untuk mengetahui seberapa banyak apotek yang dimiliki atas nama pribadi atau investor di wilayah Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul. Menurut Arimbawa *et al* (2018), kepemilikan saham oleh apoteker memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kualitas pelayanan kefarmasian berbasis *Good Pharmacy Practice* (GPP). Dari tabel 6 diketahui bahwa 100% apotek di Kecamatan Kretek dimiliki atas nama pribadi oleh apoteker itu sendiri. Hal ini merupakan hal yang ideal bahwa apotek dimiliki oleh seorang apoteker sehingga dapat memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada konsumen dan apabila kepemilikan saham apoteker lebih tinggi daripada non-apoteker, maka itu bisa memberi rasa aman bagi apoteker dalam bekerja. Perasaan aman ini bisa membuat apoteker mengembangkan kreativitas dalam hal manajemen dan pelayanan (Akmal *et all*, 2013).

b. Tahun Berdiri

Karakteristik tahun berdiri untuk melihat perkembangan pembangunan apotek di Kecamatan Kretek. Tahun berdiri apotek dibagi dalam kurun waktu per lima tahun berpacu kepada pelita yaitu pembangunan diperbaharui dalam lima tahun. Menurut *Sukamdi et al.* (2015) pada tahun 2012 persebaran apotek di Yogyakarta masih belum merata dan mengelompok di wilayah perbatasan kecamatan, namun akses masyarakat ke apotek sudah tergolong baik, pertumbuhan apotek Kecamatan Kretek yang tergolong stabil 2012-2018 diharapkan dapat tetap terakses dengan mudah oleh masyarakat sekitar.

c. Waktu Operasional

Karakteristik waktu operasional apotek ditentukan untuk melihat berapa lama apotek di Kecamatan Kretek beroperasi selama satu hari, karena lamanya waktu operasional mempengaruhi pembelian obat di apotek. Menurut Hanif Nur (2008) faktor yang mempengaruhi konsumen membeli obat di apotek, yaitu faktor kualitas pelayanan dan loyalitas konsumen antara lain jam buka yang panjang atau waktu operasional yang lama serta pelayanan yang cepat merupakan penyebab konsumen membeli obat sebesar 61,093% , sesuai dengan data yang didapatkan pada apotek di Kecamatan Kretek keseluruhan apotek mempunyai waktu operasional yang panjang yaitu pagi-siang-malam.

d. Jumlah Pegawai

Data jumlah pegawai ditentukan untuk mengetahui seberapa banyak apoteker, Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) dan non-Tenaga Teknis Kefarmasian (non-TTK) yang bekerja di setiap Apotek yang tersebar di wilayah Kecamatan Kretek. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 tahun 2017 dalam menjalankan pelayanan kefarmasian di apotek, apoteker dapat dapat dibantu oleh apoteker lainnya, TTK, dan non TTK. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mardiaty (2017) di Banjarmasin Tengah menunjukkan bahwa salah satu karakteristik yang baik dari segi pelayanan kefarmasian yaitu mempunyai dua apoteker dan lebih dari dua TTK. Pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 tahun 2017 tentang pemeriksaan apotek yang terlampir pada formulir 3 menyatakan bahwa sekurang-kurangnya apotek harus memiliki satu orang apoteker dan tidak ada ketentuan jumlah batas maksimum ataupun minimum untuk TTK dan non-TTK. Dari tabel 6 diketahui bahwa apotek yang memiliki pegawai dengan jumlah 5 merupakan persentase tertinggi yaitu 50% dengan keterangan pegawainya dapat dilihat di tabel 7, dan sesuai dengan Permenkes Nomor 9 tahun 2017 bahwa seluruh apotek di Kecamatan Kretek telah memiliki apoteker dan untuk peningkatan segi pelayanan kedepannya diharapkan seluruh apotek di Kecamatan Kretek memiliki 2 Apoteker dan lebih dari dua TTK sesuai dengan penelitian Mardiaty (2017) di Banjarmasin sudah menunjukkan karakteristik yang baik dari segi pelayanan.

Tabel 7. Keterangan Pegawai di Apotek Kecamatan Kretek

Jumlah Pegawai	Keterangan	Jumlah	Persen
4 orang	1 Apoteker, 2 TTK, 1 Non-TTK	1	25%
5 orang	2 Apoteker, 1 TTK, 2 Non-TTK	1	25%
	1 Apoteker, 3 TTK, 1 Non-TTK	1	25%
6 orang	2 Apoteker, 3 TTK, 1 Non-TTK	1	25%

(Sumber: Data diolah 2019)

e. Jumlah Omset Perbulan

Penentuan omset perbulan untuk mengetahui seberapa banyak omset yang didapatkan apotek di Kecamatan Kretek. Jumlah omset perbulan pada penelitian ini dibagi menjadi enam rentang dengan minimum pendapatan apotek Rp5.000.000 dan maksimum pendapatan apotek $\geq 45.000.000$ dengan pertimbangan apotek dikatakan sehat jika memiliki pendapatan perbulan sebesar $\geq 45.000.000$ per bulannya. Pada tabel 6 diketahui bahwa 3 apotek di Kecamatan Kretek yaitu 75% memiliki pendapatan $\geq 45.000.000$ perbulannya.

f. Jumlah Kunjungan konsumen Per Bulan

Karakteristik kunjungan konsumen ditentukan untuk mengetahui gambaran jumlah konsumen yang datang ke apotek setiap bulannya. Pada tabel 6 diketahui kunjungan konsumen apotek di Kecamatan Kretek berkisar antara <500-9500 konsumen, hal ini dipengaruhi oleh lokasi serta ketersediaan obat yang merupakan faktor kelengkapan dan *marketing mix* (Nur Alim H, 2008) , kunjungan yang paling sedikit yaitu <500 dipengaruhi lokasi yang kurang strategis dikarenakan berada di antara 2 apotek lainnya sehingga konsumen lebih memilih

membeli obat di 2 apotek tersebut, serta ketersediaan obat yang kurang lengkap dikarenakan setiap konsumen datang membeli obat, banyak obat yang ketersediaannya kosong atau tidak ada di apotek tersebut.

2. Profil Pelayanan Kefarmasian Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016

Profil pelayanan kefarmasian berdasarkan Permenkes nomor 73 tahun 2016 pada penelitian ini disebarkan dalam bentuk kuesioner pada seluruh apoteker di masing-masing Apotek Kecamatan Kretek ditentukan untuk melihat tingkat kesesuaian pelayanan kefarmasian di apotek Kecamatan Kretek. Pada kuesioner ini terdapat pertanyaan yang terdiri dari 4 bagian yaitu pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai, pelayanan farmasi klinik, sumber daya kefarmasian, dan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian. Untuk mendapatkan hasil profil pelayanan dilakukan analisis data dimulai dengan mengelompokkan data berdasarkan parameter yang tertera dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, kemudian dilakukan *koding* data yang bertujuan untuk mempermudah pengolahan data tiap jawaban responden. Berikut pedoman perhitungan untuk standar pelayanan kefarmasian:

$$\frac{\text{Jumlah persentase perindikator}}{\text{Jumlah pertanyaan}}$$

Diketahui standar pelayanan kefarmasian dibagi 4 parameter yaitu pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai dengan jumlah 18 pertanyaan, pelayanan farmasi klinik sejumlah 25 pertanyaan, sumber daya kefarmasian sejumlah 13 pertanyaan, dan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian 7 pertanyaan.

Misal :

Untuk perhitungan pada pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai dengan jumlah persentase perindikator adalah 1450%

Maka $= \frac{1450\%}{18} = 80,55\%$, setelah itu diinterpretasikan pada kriteria di tabel 2

Berikut hasil profil pelayanan kefarmasian di Apotek Kecamatan Kretek.

Tabel 8. Rata-rata Skor Pelayanan Kefarmasian

No	Standar Pelayanan Kefarmasian	Rata-rata skor	Keterangan
1	Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai	80,55%	Cukup
2	Pelayanan Farmasi Klinik	64,00%	Cukup
3	Sumber Daya Kefarmasian	78,84%	Cukup
4	Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian	39,28%	Kurang
	Total	69,04%	Cukup

a. Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai

Berdasarkan data hasil perolehan skor pada tabel 8 pelaksanaan pelayanan kefarmasian Permenkes RI No 73 tahun 2016 yaitu kegiatan

Pengelolaan sediaan Farmasi, Alat kesehatan, dan Bahan Medis Habis pakai di apotek kecamatan Kretek Kabupaten Bantul sudah cukup dalam melakukan kegiatan yaitu meliputi perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pengendalian, pencatatan dan pelaporan.

Untuk melihat gambaran pengelolaan sediaan Farmasi, Alat kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai terdapat 16 indikator pertanyaan dimana hasil kegiatan pada bagian perencanaan merupakan kegiatan dengan tingkat kesesuaian yang paling tinggi yaitu apotek perlu memperhatikan pola penyakit, pola konsumsi, kemampuan masyarakat dan atau budaya masyarakat. Kemampuan masyarakat sangat penting untuk diperhatikan karena tingkat kemampuan masyarakat di sekitar apotek mempengaruhi daya beli obat-obatan pada apotek (Hartini dan Sulasmono, 2006).

Untuk kegiatan yang paling rendah yaitu pada bagian pemusnahan dengan indikator pernyataan apakah pemusnahan obat kadaluarsa atau rusak yang mengandung narkotika dan psikotropika dilakukan oleh apotek dan disaksikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota.

b. Pelayanan Farmasi Klinik

Berdasarkan data hasil perolehan skor pada tabel 8 pelaksanaan pelayanan kefarmasian Permenkes RI No 73 tahun 2016 tentang kegiatan Pelayanan Farmasi Klinik di apotek kecamatan Kretek

Kabupaten Bantul sudah cukup dalam melakukan kegiatan pelayanan farmasi klinik di apotek meliputi pengkajian dan pelayanan resep, dispensing, pelayanan informasi obat, konseling, pelayanan kefarmasian di rumah (*home pharmacy care*), pemantauan terapi obat (PTO), dan monitoring efek samping obat (MESO).

Untuk melihat gambaran Kegiatan Pelayanan Farmasi Klinik terdapat 25 indikator pertanyaan dimana hasil kegiatan pada bagian dispensing dan konseling merupakan kegiatan dengan tingkat kesesuaian yang paling tinggi yaitu pengambilan obat yang dibutuhkan pada rak penyimpanan dengan memperhatikan nama obat, tanggal kadaluwarsa, dan keadaan fisik obat serta melakukan pelayanan konseling. Pengambilan obat dengan memperhatikan nama obat, kadaluwarsa dan keadaan fisik bertujuan untuk menghindari kesalahan pemberian obat ke konsumen sehingga sudah terjamin obat yang sampai ke tangan konsumen adalah obat yang dibutuhkan untuk pengobatannya dan pelayanan konseling yang merupakan proses yang dilakukan apoteker untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah konsumen. Konseling pada konsumen yang berlangsung di apotek, merupakan kegiatan komunikasi antara apoteker dengan konsumen, dimana apoteker berperan sebagai “*helper*” untuk menjelaskan mengenai pengobatan yang akan diberikan kepada konsumen terutama membantu konsumen untuk memperoleh manfaat dari pengobatan tersebut (Rurubua, 2014).

Untuk kegiatan yang tingkat kesesuaiannya yang paling rendah yaitu pada bagian *Home Pharmacy Care*, Pemantauan Terapi Obat (PTO), Monitoring Efek Samping Obat (MESO) dengan indikator pernyataan tingkat kesesuaian rendah pada kegiatan *home pharmacy care* dikarenakan masyarakat di kecamatan kretek lebih memilih langsung ke pelayanan kesehatan seperti puskesmas atau apotek dibandingkan komunikasi lewat telpon atau dikunjungi langsung oleh apoteker. Kegiatan Pemantauan Terapi Obat serta Monitoring Efek Samping Obat persentase kesesuaiannya rendah sebab kurangnya SDM di apotek sehingga masih belum bisa melakukan kegiatan tersebut sepenuhnya di Apotek.

c. Sumber Daya Kefarmasian

Berdasarkan data hasil perolehan skor pada tabel 8 pelaksanaan pelayanan kefarmasian Permenkes RI No 73 tahun 2016 tentang kegiatan Sumber Daya Kefarmasian di apotek kecamatan Kretek Kabupaten Bantul sudah cukup dalam hal sumber daya kefarmasian yaitu apoteker, serta tenaga teknis kefarmasian harus memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik dalam melakukan pelayanan kefarmasian, selain itu harus menggunakan atribut praktik seperti baju praktik dan tanda pengenal, apoteker juga diharuskan mengikuti pendidikan berkelanjutan, pengembangan diri, workshop, dan seminar.

Untuk melihat gambaran Sumber Daya Kefarmasian terdapat 13 indikator pertanyaan dimana pada sumber daya kefarmasian di apotek

pada bagian persyaratan administrasi merupakan kegiatan dengan tingkat kesesuaian yang paling tinggi yaitu pelayanan kefarmasian harus dilakukan oleh apoteker yang sudah memenuhi kriteria ijazah dari industri pendidikan farmasi yang terakreditasi, memiliki Surat Tanda Registrasi Apoteker (STRA), memiliki sertifikat kompetensi yang masih berlaku, memiliki Surat Izin Praktek Apoteker (SIPA). Persyaratan administrasi lengkap yang sudah dimiliki apoteker dapat menjamin kualitas pengetahuan dan pelayanan dalam bidang kefarmasian.

Penggunaan atribut praktek pada saat melakukan pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan dengan kesesuaian terendah, tingkat kesesuaian yang rendah pada kegiatan penggunaan atribut praktik profesi seperti jas apoteker, tanda pengenal saat melakukan pelayanan di apotek disebabkan masing-masing kurangnya tingkat keharusan yang dikeluarkan IAI (Ikatan Apoteker Indonesia) dalam penggunaan atribut praktik profesi seperti jas apoteker dan tanda pengenal sehingga masing-masing banyak apoteker yang belum menerapkan hal tersebut. Penampilan tenaga kesehatan sangatlah penting untuk memberikan kesan dan citra positif terhadap konsumen. Selain merupakan bentuk komunikasi non verbal, lewat penampilan, tenaga kesehatan dapat memproyeksikan citra profesional dalam dirinya. Oleh karena itu, tenaga kesehatan harus berpenampilan baik sesuai standar (Saputri, 2016).

d. Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian

Berdasarkan data hasil perolehan skor pada tabel 8 pelaksanaan pelayanan kefarmasian Permenkes RI No 73 tahun 2016 tentang kegiatan Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian di apotek Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul masih kurang dalam melakukan kegiatan yaitu evaluasi mutu manajerial yang terkait dengan evaluasi audit sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan habis pakai (*stock opname*), audit kesesuaian SPO, audit keuangan (cash flow, neraca, laporan rugi laba). Evaluasi review atau pengkajian terhadap obat fast/ slow moving, serta harga obat. Evaluasi observasi terhadap penyimpanan obat, ketertiban dokumentasi dan proses transaksi dengan distributor. Mutu pelayanan farmasi klinik terkait evaluasi survei yaitu pengumpulan data dengan kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Evaluasi review terhadap kejadian *medication error*. Evaluasi observasi yaitu observasi pelaksanaan SPO di apotek. Evaluasi mutu terhadap pelayanan seperti memastikan waktu pelayanan resep diantara 15-30 menit.

Untuk melihat gambaran kegiatan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian di apotek terdapat 7 pertanyaan dan pada bagian audit dan review merupakan kegiatan dengan tingkat kesesuaian yang paling tinggi yaitu melakukan evaluasi mutu manajerial terkait evaluasi audit (seperti audit keuangan, audit kesesuaian SPO, audit *stock opname*) dan review berdasarkan hasil monitoring terhadap pengelolaan sediaan

farmasi dan sumber daya yang digunakan (seperti perbandingan harga obat, pengkajian terhadap obat *fast/slow moving*). Pelaksanaan audit di apotek bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara mengevaluasi setiap kinerja dengan melihat stock opname, kesesuaian SOP, dan keuangan. Apotek melakukan kegiatan review pelaksanaan tinjauan terhadap *fast/slow moving* serta perbandingan harga untuk mengetahui perencanaan dan biaya pengadaan obat kedepannya.

Evaluasi mutu terkait pelayanan kefarmasian pada bagian survey yaitu melakukan evaluasi mutu pelayanan farmasi klinik terkait penggunaan angket atau kuesioner agar pelanggan dapat menilai pelayanan apotek merupakan kegiatan dengan kesesuaian terendah, dikarenakan kurangnya SDM pada apotek untuk melakukan wawancara kepada konsumen serta sulitnya kesediaan pasien untuk diwawancara terkait tingkat kepuasan.

C. Analisis Kepuasan Konsumen Apotek

1. Karakteristik Responden Kepuasan Konsumen

Data yang dianalisis pada penelitian ini merupakan hasil dari kuesioner responden yang diambil dari apotek yang terdapat di Kecamatan Kretek yang bersedia untuk dilakukan pengambilan data kepuasan konsumen. Total sampel yang dianalisis berjumlah 300 responden berasal dari 4 Apotek di Kecamatan Kretek. Data karakteristik responden diperlukan untuk melihat serta menilai variasi yang terdapat pada populasi penelitian.

Karakteristik responden penelitian ini terdiri dari data responden berdasarkan jenis kelamin, usia, status, tingkat pendidikan, dan pekerjaan. Data responden yang didapatkan dianalisis menggunakan *Microsoft Office Excel 200..* Data karakteristik responden pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 9.

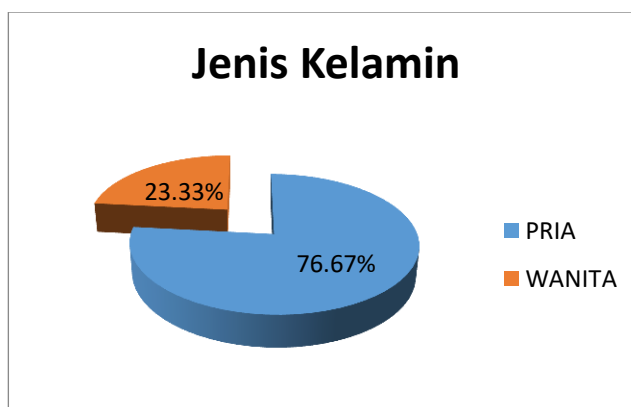
Tabel 9. Karakteristik Responden Kepuasan Konsumen

No	Karakteristik Responden	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	230 Orang	76,67 %
	Pria	70 Orang	23,33 %
	Wanita		
2	Usia		
	18-25	68 Orang	22,67%
	26-35	67 Orang	22,33%
	36-45	85 Orang	28,33%
	46-55	61 Orang	20,33%
	>56	19 Orang	6,33%
3	Status		
	Menikah	227 Orang	75,67 %
	Belum Menikah	73 Orang	24,33 %
4	Pendidikan		
	SD	16 Orang	5,33 %
	SMP	46 Orang	15,33 %
	SMA	194 Orang	64,67 %
	Pendidikan Tinggi	44 Orang	14,67 %
5	Pekerjaan		
	Buruh	91 Orang	30,33 %
	Pegawai Swasta	70 Orang	23,33 %
	Wiraswasta	65 Orang	21,67 %
	Tidak Bekerja	2 Orang	0,67 %
	PNS	15 Orang	5,00 %
	Pelajar Mahasiswa	34 Orang	11,33 %
	Lain-lain	23 Orang	7,67 %

(Sumber: Data Primer diolah 2019)

a. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin

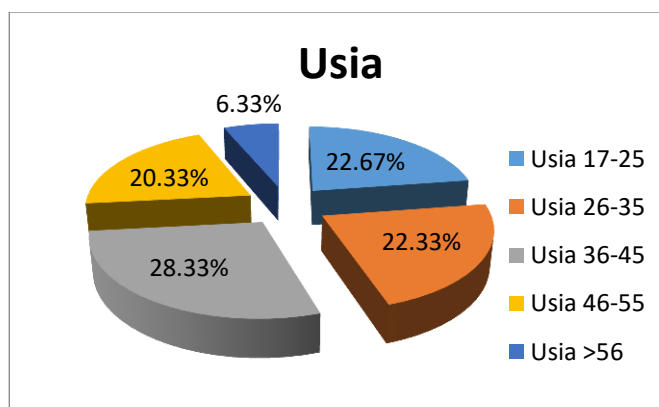
Penentuan karakteristik jenis kelamin bertujuan untuk melihat jumlah responden laki-laki atau perempuan yang mengunjungi apotek pada penelitian ini. Berdasarkan hasil data yang terkumpul menunjukkan bahwa jumlah pengunjung yang datang di apotek dengan jenis kelamin pria memiliki persentase 76,67% dan pengunjung apotek dengan jenis kelamin wanita memiliki persentase 23,33%. Dari hasil yang didapat menunjukkan bahwa pengunjung apotek pria lebih banyak dibandingkan pengunjung wanita. Dari total 300 responden, didapatkan pengunjung pria dengan jumlah 230 orang dan pengunjung wanita dengan jumlah 70 orang. Pengunjung pria lebih banyak dibandingkan wanita dikarenakan pada saat peneliti mengambil data kuesioner mengalami kesulitan mendapatkan izin ketersediaan responden wanita.



Gambar 3. Persentase Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin

b. Karakteristik berdasarkan Usia

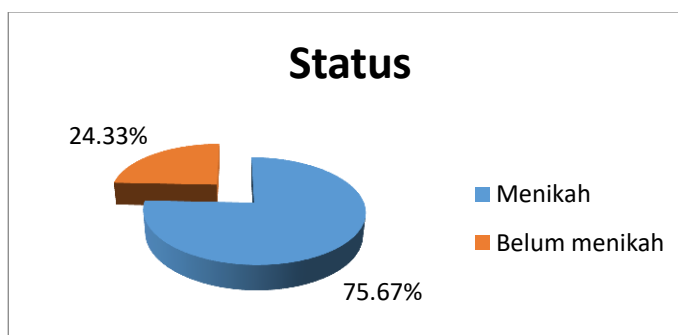
Berdasarkan usia, konsumen yang datang ke Apotek dibedakan menjadi 5 rentang usia menurut Depkes RI 2009. Remaja akhir dengan usia 17-25, dewasa awal dengan usia 26-35 tahun, dewasa akhir dengan usia 36-45 tahun, lanjut usia awal dengan usia 46-55, dan lanjut usia akhir dengan usia lebih dari 56 tahun. Dari data pada tabel 9 responden dewasa akhir yang terbanyak mengunjungi apotek. Menurut Wawan dan Dewi (2010) semakin cukup umur maka tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih baik dalam berpikir dan bekerja. Hal ini disebabkan mereka rutin membeli obat untuk kebutuhannya keluarganya atau dirinya sendiri. Dari hasil wawancara dengan responden juga diketahui bahwa responden yang berusia dewasa akhir membeli obat berdasarkan sakit yang dideritanya sendiri maupun obat untuk sakit yang di derita anggota keluarganya.



Gambar 4. Persentase Karakteristik Konsumen Berdasarkan Usia

c. Karakteristik berdasarkan Status

Berdasarkan hasil data yang terkumpul menunjukkan bahwa jumlah pengunjung yang datang di apotek dengan status menikah memiliki persentase 75,67% dan pengunjung apotek dengan status belum menikah persentase 24,33%. Dari hasil yang didapat menunjukkan bahwa pengunjung apotek yang sudah menikah lebih banyak dibandingkan pengunjung yang belum menikah . Menurut *Botha et al.* (2013) individu yang sudah menikah cenderung lebih puas terhadap pelayanan dibandingkan status-status lainnya.

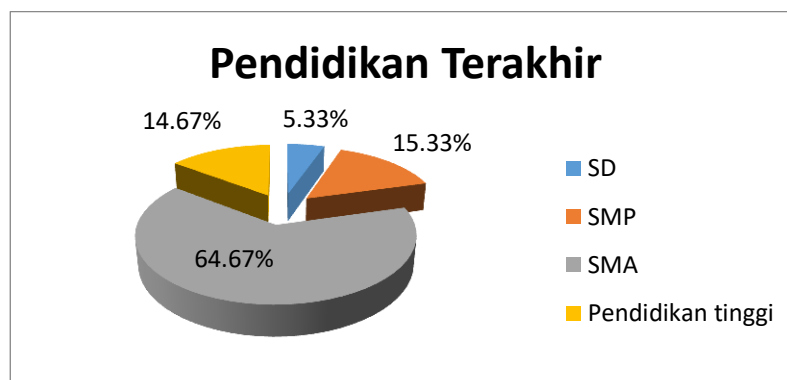


Gambar 5. Persentase Karakteristik Konsumen Berdasarkan Status

d. Karakteristik berdasarkan Pendidikan Terakhir

Data pendidikan terakhir konsumen diidentifikasi untuk melihat hubungan antara pendidikan responden dengan penilaian kepuasan pelayanan di apotek kecamatan Kretek. Hal ini berkaitan dalam penerimaan informasi oleh responden tentang kuesioner kepuasan konsumen, Menurut Loviani (2016) pendidikan merupakan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi perilaku, semakin tinggi tingkat

pendidikan seseorang maka semakin mudah seseorang dalam menerima informasi sehingga perilaku yang ditimbulkan adalah perilaku yang tepat dan sesuai dengan informasi yang diperoleh.

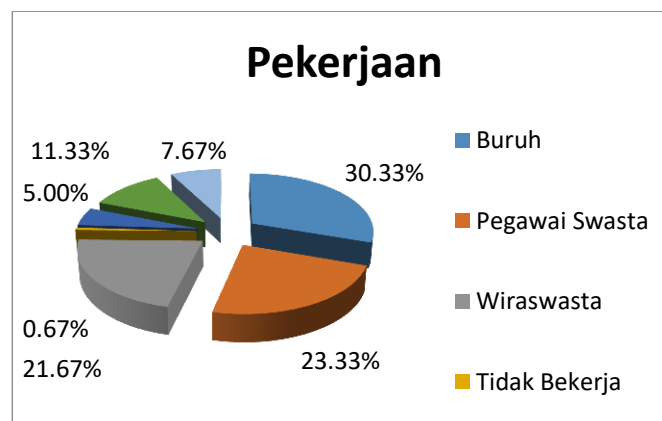


Gambar 6. Persentase Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pendidikan Terakhir

e. Karakteristik berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan dari karakteristik pekerjaan responden dari total data yang terkumpul menunjukkan bahwa jumlah pengunjung yang datang di apotek dengan pekerjaan buruh merupakan pekerjaan dengan persentase terbesar (30,33%) dengan jumlah 91 responden. Pekerjaan sebagai pegawai swasta dengan persentase (23,33%) dengan jumlah 70. Wiraswasta dengan persentase (21,67%) dengan jumlah 65 responden. PNS dengan persentase (5,0%) dengan jumlah 15 responden, Pelajar mahasiswa dengan persentase (11,33%) dengan jumlah 34 responden, serta responden tidak bekerja merupakan persentase terkecil (0,67%) dengan jumlah 2 responden. Pekerjaan buruh yaitu buruh tani merupakan persentase terbesar pekerjaan di wilayah kecamatan kretek hal ini berdasarkan data dari Badan Pusat

Statistik (BPS) Kabupaten Bantul luas lahan sawah di kecamatan krotek 8,84 hektar sehingga para masyarakat sekitar lebih memilih pekerjaan sebagai buruh tani.



Gambar 7. Persentase Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pekerjaan

2. Analisis Kepuasan Konsumen Apotek

Analisis kepuasan konsumen dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan konsep SERVQUAL untuk mengetahui kualitas pelayanan kefarmasian dengan penilaian menggunakan skala linkert. Analisis ini dilakukan untuk melihat tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh apotek, sehingga kualitas pelayanan harus ditingkatkan. Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik jika pelayanan yang dirasakan oleh konsumen sesuai atau melebihi dari harapan. Namun kualitas pelayanan dikatakan tidak baik apabila pelayanan yang dirasakan konsumen tidak sesuai dengan harapan (Dianto, 2014)

Hasil studi menunjukkan bahwa konsumen akan lebih puas terhadap pelayanan yang berada di apotek jika pelayanan fokus kepada pasien (*patient oriented*). Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di

apotek memiliki pengaruh pada kepatuhan dan kualitas hidup pasien (Silva et al, 2012).

Perhitungan data menggunakan skala linkert yaitu analisis data dimulai dengan pemasukan data kuesioner kepuasan konsumen dengan *koding* data sesuai dengan tabel 3.

Tabel 10. Hasil Persentase Kepuasan Konsumen 5 Dimensi Pelayanan Kefarmasian

No	Pelayanan Kefarmasian	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	Dimensi Keandalan	8,43%	64,19%	27,05%	0,33%
2	Dimensi Ketanggapan	12,08%	64,50%	23,08%	0,33%
3	Dimensi Jaminan	4,33%	68,56%	26,89	0,22%
4	Dimensi Empati	7,80%	71,13%	20,93%	0,13%
5	Dimensi Berwujud	2.67%	34.50%	62,25%	0,58%
	Total	7,39%	61,16%	31,13%	0,32%

(Sumber: Data primer diolah 2019)

Tahap selanjutnya data kuesioner kepuasan konsumen diolah dengan Microsoft *Excel*, sehingga akan didapatkan rata-rata kepuasan konsumen, dan diinterpretasikan sesuai dengan tabel tabel 2. Untuk perhitungan kepuasan konsumen per indikator dimensi pelayanan yaitu dengan cara

$$\frac{\text{Jumlah total skor kepuasan konsumen per indikator}}{\text{Jumlah total}} \times 100\%$$

Dengan jumlah total = jumlah responden x total maksimum skor x total pertanyaan pada indikator

Misal : Untuk perhitungan mengetahui persentase pada dimensi keandalan (*Reliability*) dengan jumlah total skor kepuasan adalah 5895

$$\text{Jumlah total} = 300 \times 4 \times 7 = 8400$$

Maka : $\frac{5895}{8400} \times 100\% = 70,17\%$, setelah itu diinterpretasikan pada kriteria pada tabel 2.

Berikut ini merupakan hasil penelitian kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Kecamatan Kretek dilihat dari penilaian kuesioner dengan konsep SERVQUAL menggunakan skala linkert.

Tabel 11. Hasil Persentase Interpretasi Kepuasan Konsumen 5 Dimensi Pelayanan Kefarmasian

No	Pelayanan Kefarmasian	Persentase	Keterangan
1	Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	70,17%	Cukup
2	Dimensi Ketanggapan	72,08%	Cukup
3	(<i>Responsiveness</i>)	69,25%	Cukup
4	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	71,65%	Cukup
5	Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	59,81%	Kurang
	Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)	68,90%	Cukup
	Total		

(Sumber: Data primer diolah 2019)

Dapat dilihat bahwa dari hasil 5 dimensi pelayanan kefarmasian, yang memiliki nilai tertinggi persentase kepuasan adalah pada dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) dapat diartikan bahwa pelayanan Apotek di Kecamatan Kretek sudah baik dalam hal kinerja dari petugas apotek yang berfokus pada kecepatan/ketanggapan dalam memberikan pelayanan ke pelanggan dalam pelayanan informasi obat sehingga konsumen merasa puas dan yakin terhadap setiap pelayanan yang diberikan oleh petugas apotek. Dimensi pelayanan kefarmasian yang memiliki persentase tingkat kepuasan terendah adalah dimensi Berwujud (*Tangible*) dapat diartikan bahwa apotek belum menyediakan fasilitas lengkap yang seperti ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat, ruangan yang nyaman, serta informasi obat dalam bentuk brosur sehingga konsumen masih merasa kurang puas sehingga perlu ditingkatkan lagi pada dimensi Berwujud (*Tangible*).

a. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Dimensi kehandalan pada pelayanan kefarmasian yaitu kehandalan petugas apotek dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan akurat kepada pelanggannya sehingga sesuai dengan harapan pelanggan dan bertujuan meminimalisir terjadinya kesalahan dalam pelayanan yang diberikan. Untuk mewujudkan pelayanan kehandalan (*reliability*) yang baik yaitu dengan melakukan pendidikan dan pelatihan kepada petugas apotek secara berkesinambungan sehingga mereka menjadi petugas apotek yang benar-benar mampu memberikan pelayanan yang *reliable* (Kustiyah E, 2014)

Dimensi pelayanan kehandalan (*reliability*) merupakan suatu yang penting untuk mengembangkan pelayanan di apotek sehingga setiap petugas apotek diharapkan memiliki profesionalisme yang tinggi terhadap pekerjaannya yaitu memberikan kehandalan, kemampuan, pengetahuan dan menguasai pekerjaannya yang ditekuninya dan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan bagi pelanggannya (Parasurama,2001:48).

Pada perhitungan kepuasan konsumen konsumen persentase per pertanyaan dilakukan dengan cara menghitung

$$\frac{\text{Jumlah total skor kepuasan konsumen per pertanyaan}}{\text{Jumlah total}} \times 100\%$$

Dengan jumlah total = jumlah responden x total maksimum skor

Misal :

Untuk perhitungan mengetahui persentasi pada pertanyaan petugas memberi informasi tentang nama obat dengan jumlah total skor kepuasan adalah 937

Jumlah total = $300 \times 4 = 1200$

Maka: $\frac{937}{1200} \times 100\% = 78,08\%$ setelah itu diinterpretasikan pada

kriteria sesuai dengan tabel 2.

Pada dimensi kehandalan (*reliability*) terdapat 7 item pernyataan yaitu pemberian informasi tentang nama obat, dosis obat, cara pemakaian obat, penyimpanan obat, tindakan terhadap obat yang tersisa, penyampaian tentang efek samping obat, serta informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat.

Tabel 12. Hasil persentase tingkat kepuasan pada dimensi kehandalan (*Reliability*)

Pelayanan Kefarmasian	Persentase	Keterangan
Dimensi Kehandalan (Reliability)		
a) Petugas memberi informasi tentang nama obat	78,08%	Cukup
b) Petugas memberi informasi tentang dosis obat	73,75%	Cukup
c) Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat	76,66%	Cukup
d) Petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat	67,5%	Cukup
e) Adanya informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa	58,08%	Kurang
f) Petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat	70,91%	Cukup
g) Petugas memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat	66,25%	Cukup
Total	70,17%	Cukup

Berdasarkan hasil pada dimensi kehandalan dapat dilihat bahwa persentase tingkat kepuasan terbesar yaitu terhadap pelayanan berkaitan dengan petugas memberi informasi tentang nama obat setiap konsumen yang membeli obat di Apotek, sehingga memudahkan konsumen untuk membeli obat tersebut itu lagi karena sebelumnya sudah diberikan informasi mengenai nama obat, namun untuk pernyataan informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa merupakan pernyataan dengan tingkat kepuasan terendah pada dimensi kehandalan, hal ini dikarenakan kurangnya pelayanan yang memadai terkait informasi yang diberikan oleh petugas apotek sehingga konsumen kurang begitu paham tindakan untuk obat yang tersisa.

b. Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*)

Pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) kinerja dari petugas apotek berfokus pada kecepatan atau ketanggapan dalam memberikan pelayanan ke pelanggan. Petugas pada dimensi ini harus menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan serta memberikan penanganan yang cepat serta tanggap dalam pelayanan kefarmasian sebab waktu tunggu yang pendek di apotek merupakan harapan pelanggan sehingga dimensi ini diharapkan selalu meningkat dari setiap individu petugas apotek bertujuan agar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang cepat dan tanggap (Kustiyah E, 2014).

Pelayanan yang cepat serta tanggap dalam melayani pasien di apotek akan membuat pasien merasa puas dan dapat membangun hubungan yang baik antara pasien dan petugas apotek hal ini merupakan inti dari perawatan pasien yang optimal, hubungan yang baik antara pasien dan petugas memengaruhi hasil dari terapi pasien (Kassam *et al*, 2010). Dikarenakan pasien akan lebih menuruti saran dan nasihat terkait pengobatan yang diberikan oleh petugas apotek. Berikut merupakan hasil dari penilaian terhadap kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*).

Tabel 13. Hasil persentase tingkat kepuasan pada dimensi ketanggapan (*Responsiveness*).

Pelayanan Kefarmasian	Persentase	Keterangan
Dimensi Ketanggapan(<i>Responsiveness</i>)		
a) Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien	82,16%	Baik
b) Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham	56,75%	Kurang
c) Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta	72,75%	Cukup
d) Setiap keluhan pasien di atasi dengan cepat	76,66%	Cukup

Pada 4 item pernyataan dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) diatas item pernyataan dengan nilai persentase tingkat kepuasan tertinggi yaitu pada pernyataan setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat dapat diartikan bahwa petugas apotek cepat tanggap dalam mengatasi keluhan pasien, yaitu petugas apotek cepat tanggap memberikan penyelesaian keluhan pasien serta dalam hal komunikasi

yang baik antara pasien dengan petugas sehingga cepat terselesainya proses obat yang ditebus atau keluhan pasien hal ini harus tetap dipertahankan untuk selalu meningkatkan kepuasan pasien. Tingkat kepuasan dengan persentase terendah yaitu pada pernyataan pemberian informasi obat secara tertulis bila pasien kurang bergitu paham hal ini dikarenakan pelayanan yang kurang memadai dari petugas apotek pada waktu *peak hour* yaitu pada saat konsumen ramai di apotek sehingga pelaksanaan pemberian informasi obat secara tertulis masih belum terlaksana.

c. Dimensi Jaminan (*assurance*)

Pada dimensi jaminan (*assurance*), seluruh bentuk pelayanan yang diberikan oleh petugas apotek kepada pelanggan harus ada jaminan sehingga pelanggan merasa percaya dan yakin terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas apotek karena sudah adanya jaminan yang diberikan dari pihak apotek. Institusi yang mampu memberikan kualitas layanan asuransi (meyakinkan) kepada setiap pelanggan yang diberikan pelayanan dengan kinerja yang menarik, meyakinkan, dan dapat dipercaya, sehingga segala bentuk kualitas layanan yang diberikan dapat dipercaya dan menjadi aktualisasi pencerminan prestasi kerja yang dicapai atas pelayanan kerja kepada pelanggan (Margaretha, 2003:215). Untuk membangun dimensi jaminan (*assurance*) ada 4 aspek yang perlu dipenuhi yaitu aspek keramahan, kredibilitas, kompetensi dan keamanan. Aspek keramahan

berkaitan dengan petugas apotek yang selalu tersenyum, menjaga intonasi bicara, bahasa dan sikap tubuh saat memberikan pelayanan ke pasien. Pasien juga akan mempercayai apabila petugas apotek yang memberikan pelayanan adalah orang yang kompeten dan kredibilitas sehingga pasien merasa aman setiap pelayanan yang diberikan oleh petugas apotek (Kustiyah E, 2014). Berikut hasil tingkat kepuasan pada dimensi Jaminan (*assurance*).

Tabel 14. Hasil persentase tingkat kepuasan pada dimensi Jaminan (*Assurance*)

Pelayanan Kefarmasian	Persentase	Keterangan
Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)		
a) Informasi obat yang diberikan akurat serta bisa dipertanggungjawabkan	75%	Cukup
b) Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat	75,41%	Cukup
c) Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat	57,33%	Kurang

Pada 3 item pernyataan dimensi Jaminan (*Assurance*) diatas item pernyataan dengan nilai persentase tingkat kepuasan tertinggi yaitu pada pernyataan petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat sehingga konsumen merasa yakin terhadap informasi yang telah diberikan oleh petugas apotek. Hal ini perlu dipertahankan karena merupakan peran apoteker dalam mewujudkan keselamatan pasien dalam aspek klinik yaitu pada poin pemberian informasi obat sehingga perlu ditingkatkan sebab

farmasi aspek klinik terbukti memiliki kontribusi besar dalam menurunkan insiden/ kesalam dalam pengobatan pasien (Ditjen Binfar) Pernyataan terkait adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat merupakan pernyataan dengan presentase tingkat kepuasan paling rendah. Berdasarkan wawancara dengan responden pada saat pembelian obat petugas apotek saat melayani tidak pernah memberikan informasi jaminan jika terjadi kesalahan obat sehingga responden kurang mendapat jaminan terkait dengan adanya kesalah pada pelayanan informasi obat di apotek Kecamatan Kretek.

d. Dimensi Empati (*empathy*)

Pada dimensi empati setiap pelayanan yang diberikan petugas apotek akan berkualitas dan lancar apabila setiap petugas apotek memberikan pelayanan dengan adanya rasa empati (*empathy*) (Parasuraman, 2001:40).

Empati yaitu memberikan pelayanan dengan perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak – pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk memngembangkan dan memaksimalkan pelayanan terhadap pelanggan (Hartanty S, 2015). Penampilan tenaga kesehatan merupakan bentuk komunikasi non verbal, karena lewat penampilan seorang tenaga kesehatan dapat menunjukkan profesionalitas dirinya, sehingga sangatlah penting untuk memerhatikan penampilan pada saat memberikan pelayanan kepada konsumen. Berikut hasil tingkat kepuasan dimensi Empati (*empathy*).

Tabel 15. Hasil persentase tingkat kepuasan pada dimensi Empati (*Empathy*).

Pelayanan Kefarmasian	Persentase	Keterangan
Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)		
a) Petugas di apotek memakai pakaian yang rapi	76,75%	Cukup
b) Petugas mengenakan tanda pengenal yang jelas	53,16%	Kurang
c) Informasi obat diberikan tanpa pasien harus meminta	74,25%	Cukup
d) Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat	76,91%	Cukup
e) Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien	77,16%	Cukup

Pada 5 item pernyataan dimensi empati (*emphaty*) diatas item pernyataan dengan nilai persentase tingkat kepuasan tertinggi yaitu pada petugas memberi perhatian yang sama kepada semua pasien hal ini harus tetap dipertahankan karena setiap pasien mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang maksimal tanpa memandang dari tingkat pendidikan, pekerjaan dan lainnya. Pernyataan petugas mengenakan tanda pengenal yang jelas merupakan tingkat kepuasan dengan persentase terendah hal ini disebabkan masih kurangnya kesadaran di setiap apotek bahwa tanda pengenal penting untuk menjalin hubungan baik dengan pasien dan membuat para petugas semakin ramah dihadapan pasien. Hubungan petugas dan pasien yang baik memungkinkan pasien tidak canggung untuk mengajukan pertanyaan, berbagi keputusan dengan penyedia layanan, serta dapat mencapai kesepakatan terkait permasalahan dan kebutuhan akan follow up terapi mereka (Ghurair, 2012).

e. Dimensi Berwujud (*tangible*)

Pada dimensi berwujud (*tangible*) yang berarti mempunyai fasilitas berwujud, pelanggan akan menilai pelayanan dari bentuk sarana dan prasana yang terdapat di apotek, seperti kelengkapan fasilitas serta kebersihan apotek merupakan faktor penentu dalam dimensi ini. Konsumen akan cenderung memilih apotek yang memiliki pelayanan dengan fasilitas lengkap atau sarana prasarana serta kebersihan apotek yang selalu terjaga dibandingkan dengan apotek yang memiliki fasilitas lengkap namun tidak terawat (Dewi and Arta, 2014). Jasa merupakan suatu unsur yang tidak berwujud. Jasa tidak bisa diraba, dicium, maupun dilihat, namun, dimensi ini yaitu berwujud (*tangible*) mewakili penilaian pelanggan terhadap apa yang dilihat dan dirasakannya. Pada akhirnya, pelanggan akan menilai pelayanan yang diterimanya berdasar hasil penginderaan dalam bentuk persepsi (Kustiyah E, 2014). Hasil tingkat kepuasan pada dimensi berwujud (*tangible*) bisa dilihat pada tabel 16.

Tabel 16. Hasil persentase tingkat kepuasan pada dimensi Berwujud (*Tangible*).

Pelayanan Kefarmasian	Persentase	Keterangan
Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)		
a) Tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat	52,66%	Kurang
b) Ruang pelayanan informasi obat nyaman	72,5%	Cukup
c) Petugas menulis aturan pakai yang mudah di mengerti	58,66%	Kurang
d) Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur	55,41%	Kurang

Pada 4 item pernyataan dimensi empati (*emphaty*) diatas item pernyataan dengan nilai persentase tingkat kepuasan tertinggi yaitu pada ruangan pelayanan informasi obat nyaman dan merasa puas dengan keadaan apotek bersih, rapi, ruangan tertata baik, dan pakaian petugas yang bersih dan rapi sehingga pasien nyaman saat diberikan pelayanan kefarmasian tanpa ada gangguan terhadap keadaan apotek yang tidak tertata atau tidak bersih. Tingkat kepuasan dengan persentase terkecil yaitu pada pernyataan tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat, ruangan khusus sangat penting untuk pelayanan kefarmasian sehingga pasien merasa privasi pengobatannya lebih terjaga serta pelayanan informasi yang diberikan oleh apoteker lebih maksimal karena tidak adanya gangguan dari pengunjung lain.

D. Keterbatasan Penelitian

Penelitian dilakukan dengan data yang diperoleh melalui kuesioner. Keterbatasan pada data yang didapat melalui kuesioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh responden tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya atau realita yang ada dan peneliti tidak dapat memberikan intervensi atau mengubah dari jawaban yang didapat dari responden.