

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK UTAMA HUSADA
KOTA PROBOLINGGO**

***LEVEL OF PATIENT SATISFACTION ON QUALITY OF PHARMACEUTICAL
SERVICE IN APOTEK UTAMA HUSADA
PROBOLINGGO CITY***

Titik Kristyaningsih, Noor Annisa Susanto

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

ABSTRAK

Keperawatan pasien atas pelayanan yang diberikan oleh pihak apotek tentunya akan berbeda-beda, sesuatu yang dirasakan baik pada saat ini belum tentu baik untuk yang akan datang, untuk itu apotek harus secara jeli melihat pasiennya, apabila diketahui adanya kesenjangan atas kepentingan itu, diperlukan perubahan atau evaluasi dan meningkatkan atas pelayanan yang telah diberikan oleh apotek kepada pasien sesuai dengan keinginan dan kebutuhan dari pasien tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Utama Husada Kota Probolinggo. Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif observasional. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang menebus resep dengan sampel menggunakan metode *purposive sampling* yang memenuhi kriteria inklusi. sebanyak 91 responden. Data yang diperoleh ditabulasi dalam bentuk skor, dihitung total skor pernyataan dari setiap subvariabel lalu dipersentasekan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi berwujud (*tangible*) diperoleh persentase 63,2%, dimensi kehandalan (*reliability*) diperoleh skor 58,1%, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) diperoleh skor 60,3%, dimensi jaminan dan kepastian (*assurance*) diperoleh skor 53,3%, dimensi empati diperoleh skor 54,8%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Utama Husada Kota Probolinggo dalam kriteria puas dengan presentase skor 58%.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Apotek Utama Husada

ABSTRACT

The patient's interest in the services provided by the pharmacy will certainly vary, something that is felt good at the moment is not necessarily good for the future, for that pharmacy must be observant to see the patient, if there are known gaps in the interests, changes are needed or evaluating and improving the services provided by pharmacies to patients in accordance with the wishes and needs of these patients. This study aims to determine the level of patient satisfaction with the quality of pharmacy services in the Apotek Utama Husada, Probolinggo City. This research was an observational descriptive study. The population in this study were all patients who redeem resp by using a purposive sampling method that met the inclusion criteria. as many as 91 respondents. The data obtained are tabulated in the form of scores, calculated the total score of statements from each subvariable and then presented. The results showed that the tangible dimension obtained 63.2%, the reliability dimension was obtained 58.1%, the responsiveness dimension was 60.3%, the assurance and assurance dimension was obtained 53.3%, the empathy dimension obtained a score of 54.8%. Thus it can be concluded that overall the level of patient satisfaction with the quality of pharmacy services in the Apotek Utama Husada, Probolinggo City is satisfied with the percentage score of 58%.

Keywords: Satisfaction Level, Pharmaceutical Services, Apotek Utama Husada

PENDAHULUAN

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker. Apoteker harus menerapkan standar pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan farmasi, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien. Apotek memiliki efek langsung pada kepuasan pasien, kecepatan pelayanan adalah target pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan dengan tujuan tercapainya kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukannya survei tingkat kepuasan pasien. Model yang banyak dipakai

untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model SERVQUAL (*Service Quality*), pengukuran kualitas jasa dalam model SERVQUAL didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap di antara keduanya dalam dimensi-dimensi utama kualitas jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman (1985) terdapat lima dimensi utama yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*) (Tjiptono, 2015). Tenaga farmasi dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, ketrampilan, dan perilaku agar dapat berinteraksi langsung dengan pasien. Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kerasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhir serta kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) serta pengobatan berbasis pasien dengan tujuan

meningkatkan kualitas hidup pasien (Putri, 2017).

Kepuasan konsumen adalah tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh apotek. Jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang diberikan oleh apotek tersebut juga sangat baik, namun jika kepuasan pasien yang dihasilkan tidak baik, berarti perlu dilakukan evaluasi khusus tentang pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apotek tertentu. Kepuasan pelanggan adalah penilaian terhadap kemampuan produk atau jasa dalam memberikan tingkat pemenuhan kebutuhan konsumsi yang menyenangkan (Tjiptono dan Anastasia, 2015). Kepuasan akan didapatkan oleh masyarakat apabila kualitas pelayanan yang diberikan dalam kondisi yang bagus tentunya sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien selanjutnya akan mengakibatkan pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan sehingga akan memberikan nilai positif dan akan berkelanjutan di masa yang akan datang.

Kepentingan pasien atas pelayanan yang diberikan oleh pihak apotek tentunya akan berbeda-beda, sesuatu yang dirasakan baik pada saat ini belum tentu baik untuk yang akan datang, untuk itu apotek harus secara jeli melihat pasiennya, apabila diketahui adanya kesenjangan atas kepentingan itu, diperlukan perubahan atau evaluasi dan meningkatkan atas pelayanan yang telah diberikan oleh apotek kepada pasien sesuai dengan keinginan dan kebutuhan dari pasien tersebut.

Dari survey pendahuluan dan menurut data rekapan resep bahwa Apotek Utama Husada Kota Probolinggo setiap bulan melayani resep yang cukup banyak rata-rata 1.000 resep. Banyaknya resep ini, membuat petugas apotek kewalahan saat melakukan pelayanan kefarmasian, sehingga banyak pasien mengeluh bahkan marah-marah kepada petugas apotek karena menunggu hingga berjam-jam. Selain hal tersebut, masih ada beberapa keluhan pasien mengenai pelayanan farmasi di Apotek Utama Husada antara lain : ketidakpahaman mengenai alur pelayanan, ketersediaan obat, fasilitas yang dirasa kurang, dan pelayanan yang berbelit-belit. Hal tersebut merupakan wujud dari kualitas

pelayanan di Apotek Utama Husada yang kurang baik.

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif observasional. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*, dengan kriteria yaitu konsumen yang datang untuk menebus resep pertama kali, berusia di atas 17 tahun, berkenan mengisi kuesioner, bisa baca tulis, datang ke Apotek menebus resep. Teknik menghitung besar sampel menggunakan rumus Slovin, toleransi yang dipakai yaitu $\hat{e} = 10\%$ yaitu sebanyak 91 orang.

Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan bagian dari rangkaian kegiatan yang dilakukan setelah pengumpulan data. Untuk kemudahan dalam pengolahan data digunakan bantuan program komputer SPSS (*Statistical Product and Service*). Langkah-langkah pengolahan data meliputi *editing*, *coding*, *processing*, *cleaning*, dan *tabulating*.

a. *Editing* adalah tahapan kegiatan memeriksa validitas data yang masuk seperti memeriksa kelengkapan pengisian kuesioner, kejelasan

jawaban, dan keseragaman suatu pengukuran.

b. *Coding* adalah tahapan kegiatan mengklasifikasikan data dan jawaban menurut kategori masing-masing sehingga memudahkan dalam pengelompokan data.

c. *Processing* adalah tahapan kegiatan memproses data agar dapat dianalisis.

d. Pemrosesan data dilakukan dengan cara meng-*entry* (memasukkan) data hasil pengisian kuesioner ke dalam master tabel atau *database* komputer.

e. *Cleaning* yaitu tahapan kegiatan pengecekan kembali data yang sudah *dientry* dan melakukan koreksi bila terdapat kesalahan.

f. *Tabulating* merupakan tahapan kegiatan pengorganisasian data sedemikian rupa agar dengan mudah dapat dijumlah, disusun, dan ditata untuk disajikan dan dianalisis.

Analisis data

Data yang diperoleh ditabulasi dalam bentuk skor, dihitung total skor untuk pertanyaan dari setiap subvariabel lalu dipersentasekan. *Scoring* untuk setiap jawaban dari kuesioner diolah berdasarkan skala Likert, sebagai berikut: Skor 4 untuk jawaban sangat puas, skor 3 untuk jawaban puas, skor 2 untuk jawaban kurang puas, skor 1 untuk

jawaban tidak puas. Kriteria interpretasi skor menurut Skala Likert dalam pengukuran tingkat kepuasan sebagai berikut: angka $> 75\% - 100\% =$ Sangat Puas, angka $> 50\% - 75\% =$ Puas, Angka $> 25\% - 50\% =$ Kurang Puas, angka $0\% - 25\% =$ Tidak Puas.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Penelitian telah dilaksanakan pada bulan Maret 2020 sampa dengan April 2020, karakteristik responden dibagi dalam 4 kelompok yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis kelamin responden terbanyak perempuan (55%). Berdasarkan usia responden terbanyak yaitu berusia 31 – 35 tahun sejumlah 32 repsonden (35%). Berdasarkan pendidikan responden terbanyak yaitu SMA sebanyak 45 responden (49%). Berdasarkan pekerjaan responden terbanyak yaitu wiraswasta sebanyak 37 responden (37%).

Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Dari uji validitas dapat diketahui bahwa semua pernyataan masing-masing instrumen yang digunakan dalam kategori valid karena nilai *Pearson Correlation* yang diperoleh lebih besar

dari $r_{\text{tabel}} 0,208$ (untuk tingkat signifikansi 5%).

Dari uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua instrumen dengan nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,70, dari hasil uji reliabilitas ini dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan (kuesioner) bersifat reliabel, dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil penelitian secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Utama Husada Kota Probolinggo termasuk dalam kriteria puas, berdasarkan kriteria interpretasi skor menurut Skala Likert pada Tabel 1.

Tabel 1. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien

No	Dimensi	Jumlah Skor	Persen tase	Kriteria
1	Brwujud (<i>Tangible</i>)	288	63,2%	Puas
2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	264	58,1%	Puas
3	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	274	60,3%	Puas
4	Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)	243	53,3%	Puas
5	Empati (<i>Emphaty</i>)	249	54,8%	Puas
	Rata-Rata	264	58%	Puas

Pada dimensi pertama yaitu berwujud (*tangible*) terdiri atas 5 pernyataan.

Dimensi ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien puas terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Utama Husada Kota Probolinggo, tentang kebersihan dan kerapihan petugas pada saat bekerja, menyediakan ruang tunggu yang nyaman, Proses pengambilan obat dengan resep di Apotek Utama Husada mudah, Petugas apotek menerapkan antrian kepada pasien sesuai urutan penyerahan resep, dan peralatan kasir yang dipakai sangat mendukung kecepatan pelayanan kepada pasien, rata-rata penilaian sebesar 63,2% yang artinya puas (Tabel 2). Dimensi berwujud (*tangible*) ini juga berperan menumbuhkan image yang baik bagi Apotek Utama Husada terutama bagi pasien baru dalam mengevaluasi kualitas jasa.

Tabel 2. Dimensi 1 Berwujud (*Tangible*)

No	Pelayanan	Jumlah Skor	Perse ntase	Krite ria
1	Petugas apotek berpakaian bersih dan rapi pada saat bekerja	295	64,8%	Puas
2	Apotek Utama Husada menyediakan ruang tunggu yang nyaman	282	62,0%	Puas
3	Proses pengambilan obat dengan resep di Apotek Utama Husada mudah	284	62,4%	Puas
4	Petugas apotek menerapkan antrian kepada pasien sesuai urutan penyerahan resep	294	64,6%	Puas

No	Pelayanan	Jumlah Skor	Perse ntase	Krite ria
5	Peralatan kasir yang dipakai sangat mendukung kecepatan pelayanan kepada pasien	283	62,2%	Puas
	Rata-rata	287,6	63,2%	Puas

Pada dimensi kedua yaitu kehandalan (*reliability*) terdiri atas 5 pernyataan. Dimensi ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien puas terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Utama Husada Kota Probolinggo, tentang kecermatan petugas dalam memilah resep dari pasien, kelengkapan obat yang tersedia di Apotek Utama Husada, kemampuan petugas apotek menggunakan alat bantu kefarmasian misalnya pengukur tekanan darah, keahlian petugas apotek menggunakan komputer, dan petugas apotek memberikan obat sesuai catatan resep tanpa kesalahan, rata-rata penilaian responden sebesar 58,1% yang artinya puas (Tabel 3). Dimensi ini juga berperan bagi peningkatan kepuasan konsumen bila jasa yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan, komponen dimensi kehandalan ini merupakan kemampuan Apotek Utama Husada dalam menyampaikan pelayanan kefarmasian secara tepat dan penyediaan kelengkapan obat-obatan.

Tabel 3. Dimensi 2 Kehandalan (*Reliability*)

No	Pelayanan	Jumlah Skor	Perse ntase	Krite ria
1	Petugas apotek cermat dalam memilah resep dari pasien	270	59,3%	Puas
2	Kelengkapan obat yang tersedia di Apotek Utama Husada	252	55,4%	Puas
3	Petugas apotek mampu menggunakan alat bantu kefarmasian, misalnya pengukur tekanan darah	266	58,5%	Puas
4	Petugas apotek mempunyai keahlian menggunakan komputer transaksi resep	266	58,5%	Puas
5	Petugas apotek memberikan obat sesuai catatan resep tanpa kesalahan	268	58,9%	Puas
	Rata-rata	264,4	58,1%	Puas

Pada dimensi ketiga yaitu daya tanggap (*responsiveness*) terdiri atas 5. Dimensi ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien puas terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Utama Husada Kota Probolinggo, tentang kecepatan petugas apotek tanggap terhadap keluhan pasien, petugas apotek tidak menunjukkan kesan sibuk ketika pasien memberikan resep, terjalin komunikasi yang baik antara petugas apotek dengan pasien, pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep maupun obat yang ditebus, petugas

apotek mampu memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi pasien, rata-rata penilaian responden sebesar 60,3% yang artinya puas (Tabel 4). Daya tanggap ini dapat menumbuhkan presepsi positif terhadap kualitas pelyanan yang diberikan Apotek Utama Husada, termasuk jika terjadi keterlambatan dalam pelayanan, pihak Apotek Utama Husada berusaha memperbaiki dengan segera.

Tabel 4. Dimensi 3 Daya tanggap (*Responsiveness*)

No	Pelayanan	Jumlah Skor	Perse ntase	Krite ria
1	Petugas apotek cepat tanggap terhadap keluhan pasien	267	58,7%	Puas
2	Petugas apotek tidak menunjukkan kesan sibuk ketika pasien memberikan resep	282	62,0%	Puas
3	Terjalin komunikasi yang baik antara petugas apotek dengan pasien	272	59,8%	Puas
4	Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep maupun obat yang ditebus	288	63,3%	Puas
5	Petugas apotek mampu memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi pasien	263	57,8%	Puas
	Rata-rata	274,4	60,3%	Puas

Pada dimensi keempat yaitu jaminan dan kepastian (*assurance*) keyakinan terdiri atas 4 pernyataan. Dimensi ini bertujuan

untuk mengetahui kepuasan pasien puas terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Utama Husada Kota Probolinggo, tentang petugas apotek memberikan obat dengan segera setelah selesai diracik, obat yang ditebus terjamin kualitasnya, obat yang ditebus terjamin kualitasnya, petugas apotek berpengalaman dan terlatih dalam menangani semua jenis obat yang tertera di resep, harga obat di Apotek Utama Husada sesuai dengan kegunaan dan jenis obat yang di resep, rata-rata penilaian responden sebesar 53,3% yang artinya puas (Tabel 5). Dimensi ini melibatkan persepsi pasien terhadap ketidakpastian terhadap kemampuan Apotek Utama Husada dalam memberikan pelayanan kefarmasian. Kepercayaan dan kesetiaan pasien dibangun melalui petugas apotek yang terlibat langsung menangani pasien yang menebus resep

Tabel 5. Dimensi 4 Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

No	Pelayanan	Jumlah Skor	Perse ntase	Krite ria
1	Petugas apotek memberikan obat dengan segera setelah selesai diracik	255	56,0%	Puas
2	Obat yang ditebus terjamin kualitasnya	234	51,4%	Puas

No	Pelayanan	Jumlah Skor	Perse ntase	Krite ria
3	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta	236	51,9%	Puas
4	Petugas apotek berpengalaman dan terlatih dalam menangani semua jenis obat yang tertera di resep	248	54,5%	Puas
5	Harga obat di Apotek Utama Husada sesuai dengan kegunaan dan jenis obat yang di resep	240	52,7%	Puas
	Rata-rata	242,6	53,3%	Puas

Pada dimensi kelima yaitu empati (*emphaty*) terdiri atas 5 pernyataan. Dimensi ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien puas terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Utama Husada Kota Probolinggo, tentang perhatian petugas apotek terhadap keluhan pasien, petugas apotek menjelaskan lebih dulu tentang penggunaan obat sebelum dibawa pasien, petugas Apotek senantiasa mempersilahkan pasien menunggu antrian obat dengan nyaman di tuang tunggu, petugas apotek memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial, waktu jam operasional Apotek Utama Husada yang sesuai, rata-rata penilaian responden sebesar 54,8% yang berarti puas (Tabel 6).

Tabel 6. Dimensi 5 Empati (*Emphaty*)

No	Pelayanan	Jumlah Skor	Perse ntase	Krite ria
1	Petugas apotek memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	248	54,5%	Puas
2	Petugas apotek menjelaskan lebih dulu tentang penggunaan obat sebelum dibawa pasien	262	57,6%	Puas
3	Petugas Apotek senantiasa memper-silahkan pasien menunggu antrian obat dengan nyaman di tuang tunggu	245	53,8%	Puas
4	Petugas apotek memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial	255	56,0%	Puas
5	Waktu jam operasional Apotek Utama Husada yang sesuai	237	52,1%	Puas
	Rata-rata	249,4	54,8%	Puas

PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian di Apotek Utama Husada diperoleh bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas apotek. Banyaknya pasien yang datang untuk menebus obat upaya yang perlu dilakukan untuk mewujudkan pelayanan farmasi sesuai standar yang dilakukan semaksimal mungkin dengan senantiasa mengedepankan tanggung jawab profesi

(*pharmaceutical care*) dalam upaya peningkatan kualitas hidup pasien dengan membangun pelayanan kefarmasian yang lebih baik dan dapat dirasakan oleh masyarakat secara umum, karena kualitas layanan adalah hak mutlak yang harus diperoleh oleh seluruh lapisan masyarakat. Kepuasan akan didapatkan oleh masyarakat apabila kualitas pelayanan yang diberikan dalam kondisi yang bagus.

Secara keseluruhan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Utama Husada Kota Probolinggo termasuk dalam kriteria puas, berdasarkan kriteria interpretasi skor yang mencapai 58%.

Pada dimensi pertama yaitu berwujud (*tangible*) terdiri atas 5 pernyataan. Dari pernyataan pertama responden merasa puas terhadap petugas yang berpakaian bersih dan rapi pada saat bekerja dengan persentase skor 64,8%. Dari pernyataan kedua responden merasa puas dengan tersedianya ruang tunggu yang nyaman terdpat kursi panjang, kipas angin, dan televisi dengan persentase skor 62,0%. Dari pernyataan ketiga responden merasa puas terhadap proses pengambilan obat dengan resep di Apotek Utama Husada mudah dengan

persentase skor 62,4%. Dari pernyataan keempat responden merasa puas dengan petugas apotek yang menerapkan antrian kepada pasien sesuai urutan penyerahan resep dengan persentase skor 64,6%. Dari pernyataan kelima responden merasa puas dengan adanya peralatan kasir yang dipakai sangat mendukung kecepatan pelayanan kepada pasien sehingga pasien tidak menunggu lama untuk proses pembayaran, dengan persentase skor 62,20%.

Pada dimensi kedua yaitu kehandalan (*reliability*) terdiri atas 5 pernyataan. Dari pernyataan pertama responden merasa puas terhadap petugas apotek yang cermat dalam memilah resep dengan persentase skor 59,3%. Dari pernyataan kedua responden merasa puas dengan obat yang tersedia lengkap di Apotek Utama Husada dengan persentase skor 55,4%. Dari pernyataan ketiga responden merasa puas terhadap petugas apotek yang mampu menggunakan alat bantu kefarmasian, misalnya pengukur tekanan darah dengan persentase skor 58,5%. Dari pernyataan keempat responden merasa puas terhadap keahlian petugas apotek menggunakan komputer transaksi resep, dengan persentase skor 58,5%. Dari pernyataan kelima responden merasa

puas terhadap petugas apotek yang memberikan obat sesuai catatan resep tanpa kesalahan, dengan persentase skor 58,8%.

Pada dimensi ketiga yaitu daya tanggap (*responsiveness*) terdiri atas 5 pernyataan. Dari pernyataan pertama responden merasa puas terhadap petugas apotek yang cepat tanggap terhadap keluhan pasien dengan persentase skor 58,7%. Dari pernyataan kedua responden merasa puas terhadap petugas apotek yang tidak menunjukkan kesan sibuk ketika pasien memberikan resep dengan persentase skor 62,0%. Dari pernyataan ketiga responden merasa puas terhadap terjalannya komunikasi yang baik antara petugas apotek dengan pasien dengan persentase skor 59,8%. Dari pernyataan keempat responden merasa puas terhadap informasi yang didapat yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep maupun obat yang ditebus dengan persentase skor 63,3%. Dari pernyataan kelima responden merasa puas terhadap kemampuan petugas apotek memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi pasien, dengan persentase skor 57,8%.

Pada dimensi keempat yaitu jaminan dan kepastian (*assurance*) terdiri atas 5 pernyataan. Dari pernyataan pertama responden merasa

puas terhadap petugas apotek yang memberikan obat dengan segera setelah selesai diracik dengan persentase skor 56,0%. Dari pernyataan kedua responden merasa puas terhadap obat yang ditebus terjamin kualitasnya dengan persentase skor 51,9%. Dari pernyataan ketiga responden merasa puas terhadap obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta dalam resep dengan persentase skor 54,5%. Dari pernyataan keempat responden merasa puas terhadap petugas apotek yang berpengalaman dan terlatih dalam menangani semua jenis obat yang tertera di resep dengan persentase skor 54,5%. Dari pernyataan kelima responden merasa puas terhadap harga obat di Apotek Utama Husada sesuai dengan kegunaan dan jenis obat yang di resep dengan persentase skor 52,7%.

Pada dimensi kelima yaitu empati (*emphaty*) terdiri atas 5 pernyataan. Dari pernyataan pertama responden merasa puas terhadap petugas apotek yang memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dengan persentase skor 54,5%. Dari pernyataan kedua responden merasa puas terhadap petugas apotek yang menjelaskan lebih dulu tentang penggunaan obat sebelum dibawa pasien dengan persentase skor 57,6%. Dari pernyataan ketiga responden merasa

puas terhadap petugas apotek yang senantiasa mempersilahkan pasien menunggu antrian obat dengan nyaman di tuang tunggu dengan persentase skor 53,8%. Dari pernyataan keempat responden merasa puas terhadap petugas apotek yang memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dengan persentase skor 56,0%. Dari pernyataan kelima responden merasa puas terhadap waktu jam operasional Apotek Utama Husada yang sesuai pada umumnya dengan persentase skor 52,1%.

KESIMPULAN

Berdasarkan skor masing-masing penilaian responden tentang tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Utama Husada Kota Probolinggo menunjukkan kriteria puas dengan skor 58%.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih dipersembahkan untuk Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang dan Apotek Utama Husada Kota Probolinggo.

DAFTAR RUJUKAN

- Alma, Buchari. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Azwar, Syaifuddin. 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Delladari Mayefis, Auzal Halim, Rida Rahim. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Obat terhadap Kepuasan Pasien Apotek X Kota Padang*. Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia, September 2015, hlm. 201-204 Vol. 13, No. 2 ISSN 1693-1831
- Dianita Rifqia Putri (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan, Kepercayaan, & Loyalitas Konsumen Apotek. Indonesian Journal for Health Sciences (IJHS) Vol.1, No.1, Maret 2017, Hal. 23 – 29 ISSN:2549-2721 (Cetak) , ISSN : 2549-2748 (Elektronik)
- Hardiyansyah. 2017. *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik Dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004
- Kotler, Philip dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. PT. Erlangga. Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : Pustaka Setia
- Nazir. Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Novaryatiin, Susi, Syahrida Dian Ardhany, Siti Aliyah. 2018. *Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD*

- dr. Murjani Sampit *Department of Pharmacy, Faculty of Health Science, Universitas Muhammadiyah Palangkaraya*, RTA. Milono St. Km. 1.5 Palangka Raya, Indonesia . *Borneo Journal of Pharmacy*, Volume 1 Issue 1, May 2018, Page 22 - 26 e-ISSN: 2621-4814
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Puas? Tak Cukup*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Priyatno, Duwi. 2011. *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Putri, D.R., Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas Konsumen Apotek. *IJHS*. 2017; Volume 1 (1): Hal 23-29. Copyright © 2017 Indonesian Journal for Health Sciences, <http://journal.umpo.ac.id/index.php/IJHS/>,
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.