

EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP APOTEK X DAN Y DI KOTA PONTIANAK

Yulia Wardati¹, Soni Spinnori¹, Ida Erna Widiyawati¹

¹ Jurusan Farmasi Fakultas MIPA Universitas Al-Ghifari

yuliawardati@unfari.ac.id

ABSTRAK

Lokasi Apotek X dan Y berdekatan di satu jalan pada kecamatan Pontianak Kota, pelayanannya terlihat sama, tetapi jumlah konsumen yang datang lebih dominan pada Apotek X. Untuk dapat mengukur kualitas layanan perlu dilakukan evaluasi kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien, menilai hubungan antara karakteristik pasien dan mengetahui kekuatan hubungan karakteristik dan 5 dimensi terhadap pelayanan Apotek X dengan Apotek Y. Survey dilakukan dengan pendekatan *Cross Sectional* memakai instrumen kuesioner yang telah divalidasi. Tingkat kepuasan pelanggan diukur menggunakan model SERVQUAL (*Service Quality*) terhadap 5 dimensi kualitas layanan yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Responden dalam penelitian ini pada apotek X sebanyak 106 responden, sedangkan pada apotek Y 102 responden. menggunakan metode Berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan nilai rerata keseluruhan 5 dimensi pada apotek X yaitu 87,5 %, sedangkan nilai rerata keseluruhan 5 dimensi pada apotek Y yaitu 56,5%. Berdasarkan analisis uji *che-square* didapat nilai hubungan antara karakteristik pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek X dan Y, yaitu pada apotek X ada hubungan antara pekerjaan ($p\text{-value} = 0,016$) dan pendidikan ($p\text{-value} = 0,047$) namun hanya faktor pekerjaan ($p\text{-value} = 0,014$) yang ada hubungannya terhadap penilaian pasien di apotek Y. Berdasarkan uji simultan karakteristik pasien apotek X diperoleh nilai r 0,784, apotek Y 0,635 dan berdasarkan 5 dimensi di apotek X 0,848, di apotek Y 0,682. Simpulan, secara umum kepuasan pasien Apotek X yang diteliti adalah "Sangat Puas", sedangkan kepuasan pasien Apotek Y yang diteliti mendekati "Cukup Puas". Ada hubungan antara pekerjaan dan pendidikan terhadap penilaian pasien apotek X, namun hanya faktor pekerjaan yang ada hubungannya terhadap penilaian pasien apotek Y. Kekuatan hubungan karakteristik di apotek X dan Y yaitu kuat, namun kekuatan hubungan berdasarkan 5 dimensi di apotek X sangat kuat, sedangkan di apotek Y kuat.

Kata Kunci: Evaluasi, Apotek, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

The location of the X and Y Pharmacies are close together on one road in the Pontianak Kota sub-district, the service looks the same, but the number of consumers who come is more dominant at the X Pharmacy. To be able to measure the quality of service, it is necessary to evaluate customer satisfaction. This study aims to determine patient satisfaction, assess the relationship between patient characteristics and determine the strength of the relationship characteristics and 5 dimensions to the services of Pharmacy X and Pharmacy Y. The survey was conducted using a cross sectional approach using a validated questionnaire instrument. The level of customer satisfaction was measured using the SERVQUAL (Service Quality) model for 5 dimensions of service quality, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. Respondents in this study were 106 respondents to pharmacy X, while 102 respondents to pharmacy Y. using the method Based on 5 dimensions of service quality the overall average value of 5 dimensions at pharmacy X is 87.5%, while the overall average value of 5 dimensions at pharmacy Y is 56.5%. Based on the che-square test analysis, the value of the relationship between patient characteristics and pharmaceutical services at pharmacies X and Y was obtained, namely at pharmacy X there was a relationship between work ($p\text{-value} = 0.016$) and education ($p\text{-value} = 0.047$) but only work factor ($p\text{-value} = 0.014$) which had a relationship to patient assessment at pharmacy Y. 48, at the pharmacy Y 0.682. In conclusion, in general the patient satisfaction of the studied Pharmacy X was "Very Satisfied", while the patient satisfaction of the studied Pharmacy Y was close to "Quite Satisfied". There is a relationship between work and education on the assessment of patients at pharmacy X, but only the occupational factor has a relationship with the assessment of patients at pharmacy Y. The strength of the characteristic relationship at pharmacies X and Y is strong, but the strength of the relationship based on 5 dimensions at pharmacy X is very strong, while at pharmacy Y it is strong.

Keywords: Evaluation, Pharmacy, Patient Satisfaction.

PENDAHULUAN

Salah satu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kefarmasian yang mempunyai peran penting dalam mewujudkan kesehatan bermutu dimana apoteker sebagai bagian dari tenaga kesehatan mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam mewujudkan pelayanan kefarmasian yang berkualitas. Layanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor yang menarik minat konsumen terhadap pembelian obat di apotek. Pelayanan kefarmasian meliputi penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan (Hartono, 2010).

Di apotek selain mutu pelayanan yang baik, ada tuntutan masyarakat terhadap kualitas produk dan nilai bagi pelanggan yang semakin tinggi, pihak apotek harus memenuhi keinginan dan selera masyarakat yang terus berubah dan meningkat. Kualitas produk dan nilai bagi pelanggan apotek yang baik menyebabkan pelanggan apotek akan merasa senang dan akan kembali lagi ke apotek. Nilai pelanggan (*customer value*) adalah selisih antara nilai yang diperoleh pelanggan dengan memiliki dan menggunakan suatu produk dengan biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh produk tersebut (Kotler and Keller, 2013).

Cerminan hasil dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di apotek adalah kepuasan pasien. Pelayanan tersebut dapat berupa interaksi dengan pelayanan medis, pasien, atau sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan baik itu dari administrasi, keuangan, serta tenaga kesehatan. Kepuasan menggunakan jasa apotek merupakan sikap dari konsumen dalam menentukan arah dan tujuan akhir dalam proses memahami

pemakaian obat secara tepat atau pembelian suatu produk obat (Alfianasari, 2010).

Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja di bawah harapan maka konsumen tidak puas, sebaliknya bila kinerja memenuhi harapan maka konsumen akan puas dan konsumen akan sangat puas jika kinerjanya melebihi harapan. Kepuasan konsumen berarti bahwa kinerja suatu barang atau jasa sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan (Kotler, 2009).

Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan cara membuat penilaian secara komprehensif bagi pelayanan di bidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan dengan lima dimensi kualitas layanan yakni *Responsiveness* (ketanggapan), *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan/keyakinan), *Emphaty* (empati), dan *Tangible* (bukti langsung) (Parasuraman et.al. 1990).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian merupakan salah satu metode untuk mengevaluasi mutu pelayanan di apotek. Evaluasi adalah proses mengumpulkan informasi mengenai objek evaluasi dan menilai objek evaluasi dengan membandingkannya dengan standar evaluasi. Evaluasi tingkat kepuasan pasien ini dapat dilakukan menggunakan angket ataupun wawancara secara langsung (Depkes RI, 2016). Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian adalah upaya penting yang harus dilakukan untuk melihat perubahan-perubahan yang terjadi dan menyiapkan strategi atau rencana terstruktur dalam pengembangan pelayanan kefarmasian yang inovatif. Selain itu, evaluasi kepuasan pasien juga dapat dilakukan untuk menilai program pelayanan pasien dengan lebih baik dan memaksimalkan kapasitas profesional di

apotek pada tingkat lokal maupun nasional (Lee et al, 2015).

Sarwono menyatakan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi atas dua aspek yakni aspek pelanggan dan aspek pelayanan kesehatan. Aspek pelanggan dipengaruhi oleh umur, jenis kelamin, pendidikan, dan lain-lain. Sedangkan aspek pelayanan kesehatan terdiri dari dua faktor, yaitu aspek medis, seperti tersedianya peralatan yang memadai, dan aspek non medis yang mencakup layanan petugas kesehatan, kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu, serta biaya yang murah (Sarwono S, 1997).

Salah satu penelitian serupa dilakukan oleh Sally Astya Utami terhadap pelayanan yang diberikan pihak Apotek Kabupaten Rembang (Utami, 2017).. Penelitian ini terkait dengan tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di beberapa apotek yang berada di Kota Pontianak. Kota Pontianak terdapat 116 jumlah apotek (Sunda Al Jabar, 2016). Apotek tersebut terbagi di empat kecamatan yaitu Pontianak Kota, Pontianak Barat, Pontianak Selatan, dan Pontianak Timur. Di kecamatan Pontianak Kota, terdapat dua apotek yang berdiri berdekatan yaitu apotek X dan Y, dilihat dari keseharian terdapat jumlah pasien yang datang di apotek X lebih dominan dibandingkan apotek Y, padahal pelayanan yang diberikan kedua apotek tersebut tidak jauh berbeda, Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek X dan Y di Kota Pontianak”.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2019 menggunakan analisis deskriptif metode kuantitatif dengan desain potong lintang atau *Cross Sectional* terhadap pasien yang datang ke 2 apotek di Kota Pontianak.

1. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah kriteria yang objek penelitiannya dapat mewakili sampel penelitian dan memenuhi syarat sebagai sampel. Kriteria responden pada penelitian ini adalah :

- A. Responden yang berada di apotek yang membeli obat atau berobat.
- B. Orang tua / kerabat pasien.
- C. Pasien berusia diatas 15 tahun (Nita, 2008).
- D. Responden yang bisa membaca dan menulis.

2. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah Responden tidak bersedia menjawab kuesioner.

Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode sensus. Metode sensus adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan menjadi sampel.

Dalam pengumpulan data melalui kuesioner yang dibuat sendiri dan telah divalidasi oleh peneliti yaitu memberikan pertanyaan yang lengkap dan terperinci kepada responden.

Kuisisioner mencakup semua aspek yaitu pada soal nomor 1 sampai 8 mencakup dimensi reliability, 9 sampai 12 responsiveness, 13 sampai 15 assurance, 16 sampai 19 emphaty, dan 20 sampai 23 tangibles.

Uji validasi digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Pengujian validasi ini menggunakan *Pearson Correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari pertanyaan-pertanyaan. Suatu pertanyaan dikatakan valid jika tingkat signifikasinya berada diatas 0,05.

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil. Butir kuesioner dikatakan reliabel/ layak jika

cronbach's alpha > 0,06 dan dikatakan tidak reliabel jika nilai *cronbach's alpha* <0,06

Pengolahan data yang dikumpulkan meliputi:

1. Editing (Penyuntingan data)

Hasil wawancara atau angket yang diperoleh atau dikumpulkan melalui kuisioner perlu disunting (edit) terlebih dahulu.

2. Coding Sheet (Membuat Lembaran Kode)

Lembaran atau kartu kode adalah instrumen berupa kolom-kolom untuk merekam data secara manual.

3. Data Entry (Memasukkan Data)

Yakni mengisi kolom-kolom atau kotak-kotak lembar kode atau kartu kode sesuai dengan jawaban masing-masing pertanyaan.

4. Tabulasi

Yakni membuat tabel-tabel data, sesuai dengan tujuan penelitian atau yang diinginkan oleh peneliti (Notoatmodjo, 2010)

Pada penelitian ini analisis hubungan antara umur, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan menggunakan uji *chi square*. Pengujian analisis ini menggunakan program SPSS. Hipotesis dalam penelitian ini ialah H_0 : tidak ada hubungan antara umur, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek, sedangkan H_a : ada hubungan antara umur, jenis kelamin pekerjaan, dan pendidikan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek. Apabila didapatkan nilai $p < (0,05)$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel variabel tersebut (Sugiyono, 2010).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1 Karakteristik Apotek X dan Y

Apotek X dan Y berada pada satu jalan dan kecamatan yang sama, berjarak sekitar 45 m. Namun walaupun kedua apotek tersebut berdiri berdekatan dilihat dari keseharian apotek X sendiri lebih memiliki pengunjung yang lebih ramai dibandingkan apotek Y padahal kedua apotek tersebut

memiliki pelayanan yang tidak jauh berbeda. Perbedaan kedua apotek ini terdapat pada fasilitas dimana apotek X memiliki fasilitas yang lebih baik dibandingkan apotek Y yaitu di apotek X sendiri memiliki obat yang sangat lengkap, harga obat yang sedikit lebih murah, memiliki dokter umum dan dokter spesialis yang praktek, ruang tunggu yang luas, terdapat jumlah kursi yang banyak, memiliki pendingin ruangan (AC), dan memiliki ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat. Sementara di apotek Y sendiri terkadang sering kehabisan stok obat terutama pada obat-obat racikan, harga obat yang sedikit lebih mahal, tidak memiliki dokter praktek, ruang tunggu yang tidak begitu besar, terdapat jumlah kursi tunggu yang tidak begitu banyak, memiliki pendingin ruangan (kipas angin), dan tidak memiliki ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat.

2 Karakteristik Responden Penelitian

Responden yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah pengunjung yang datang di Apotek X dan Y yang berada di Kota Pontianak, total responden di Apotek X sebesar 106 orang dan di Apotek Y sebanyak 102 orang. Pada penelitian ini menggunakan metode sensus, serta sosiodemografi dengan distribusi umum responden yang diambil adalah umur, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, dan hubungan dengan keluarga responden.

3 Demografi Responden Apotek X Dan Y

Responden dalam penelitian ini, di Apotek X berjumlah 106 orang dan di Apotek Y berjumlah 102 orang dengan data sosiodemografinya tercantum di Tabel 1.

Tabel 1
Data Sosiodemografi Responden Apotek X dan Y

| Data | Responden Apotek X | | Responden Apotek Y | |
|----------------------|--------------------|----------------|--------------------|----------------|
| | Frekuensi | Presentase (%) | Frekuensi | Presentase (%) |
| Umur (tahun) | | | | |
| < 40 | 86 | 81.1 | 75 | 73.5 |
| > 40 | 20 | 18.9 | 27 | 26.5 |
| Jumlah | 106 | 100.0 | 102 | 100.0 |
| Jenis Kelamin | | | | |
| Laki-Laki | 61 | 57.5 | 56 | 54.9 |
| Perempuan | 45 | 42.5 | 46 | 45.1 |
| Jumlah | 106 | 100.0 | 102 | 100.0 |
| Pekerjaan | | | | |
| Siswa | 2 | 1.9 | 0 | 0.0 |
| Mahasiswa | 3 | 2.8 | 3 | 2.9 |
| PNS | 31 | 29.2 | 24 | 23.5 |
| Wirasuasta | 22 | 20.8 | 24 | 23.5 |
| Buruh | 30 | 28.3 | 38 | 37.3 |
| IRT | 18 | 17.0 | 13 | 12.7 |
| Jumlah | 106 | 100.0 | 102 | 100.0 |
| Pendidikan | | | | |
| SD | 4 | 3.8 | 6 | 5.9 |
| SMP | 23 | 21.7 | 18 | 17.6 |
| SMA | 32 | 30.2 | 42 | 41.2 |
| D3 | 16 | 15.1 | 16 | 15.7 |
| S1 | 21 | 19.8 | 18 | 17.6 |
| S2 | 10 | 9.4 | 2 | 2.0 |
| Jumlah | 106 | 100.0 | 102 | 100.0 |

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa responden menurut umur terbanyak pada apotek X adalah berumur <40 tahun (81,1%) dan responden berumur >40 tahun (18,9%), sedangkan di apotek y pasien menurut umur terbanyak adalah berumur <40 tahun sebanyak (73,5%) dan responden yang berumur >40 tahun (26,5%).

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa responden menurut jenis kelamin terbanyak pada apotek X adalah berjenis kelamin laki-laki (57,5%) dan responden perempuan (42,5%), sedangkan di apotek Y laki-laki sebanyak (54,9%) dan responden perempuan (45,1%).

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan tabel 1 Distribusi responden pada pendidikan terakhir apotek X yaitu menunjukkan paling banyak yang berpendidikan SMA (30,2%) sedangkan pendidikan SD paling sedikit yang hanya berjumlah 4 responden dengan persentase sebesar (3,8%). Pada apotek Y pendidikan terakhir paling banyak yaitu SMA (41,2%) paling sedikit berpendidikan terakhir yaitu S2 dengan presentase (2,0%).

d.Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat untuk distribusi responden apotek X menurut pekerjaan menunjukkan bahwa persentase terbanyak adalah PNS yaitu sebanyak 31 responden dengan persentase sebesar (29,2%) sedangkan persentase terkecil yaitu dengan siswa yang hanya berjumlah 2 responden dengan persentase sebesar (1,9%). Pada apotek Y paling banyak adalah Buruh yaitu 38 responden dengan presentase sebesar (37,3%) sedangkan presentase terkecil yaitu siswa yang hanya berjumlah 0 responden dengan presentase (0,0%).

4.Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek X Dan Y

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja di bawah harapan maka konsumen tidak puas, sebaliknya bila kinerja memenuhi harapan maka konsumen akan puas dan konsumen akan sangat puas jika kinerjanya melebihi harapan. Kepuasan konsumen berarti bahwa kinerja suatu barang atau jasa sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan (Kotler, 2009). Kepuasan Pasien terhadap pelayanan Apotek X dan Y tercantum di Tabel 2.

Tabel 2
Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek X dan Y

| Indikator Mutu | Data nilai mutu Apotek X | | | | Data nilai mutu Apotek Y | | | |
|--|--------------------------|------|-------------|------------|--------------------------|------|-------------|------------|
| | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Tidak Puas | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Tidak Puas |
| <i>reliability (kehandalan)</i> | | | | | | | | |
| Petugas memberi informasi tentang nama obat | 32.6 | 59.4 | 6.3 | 1.7 | 25.5 | 28.3 | 43.5 | 2.7 |
| Petugas memberi informasi tentang dosis obat | 31.9 | 58.6 | 7.1 | 2.4 | 31.4 | 32.3 | 36.3 | 0 |

| | | | | | | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|------------|
| Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat | 35.7 | 61.4 | 2.9 | 0 | 34.2 | 27.7 | 32.4 | 5.7 |
| Petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat | 28.8 | 43.7 | 23.6 | 3.9 | 21.7 | 38.8 | 37.4 | 2.1 |
| Adanya informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa | 29.4 | 62.3 | 5.8 | 2.5 | 20.4 | 24.3 | 34.2 | 21.1 |
| Petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat | 26.9 | 68.1 | 5 | 0 | 22.9 | 49.6 | 24.1 | 3.4 |
| Pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang bisa dimengerti pasien | 35.7 | 63.8 | 0.5 | 0 | 27.3 | 57.7 | 12.6 | 2.4 |
| Petugas memberi informasi yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat | 34.1 | 64.3 | 1.6 | 0 | 18.2 | 35.4 | 40.7 | 5.7 |
| Rerata | 31.9 | 60.2 | 6.6 | 1.3 | 25.2 | 36.8 | 32.7 | 5.4 |
| <i>responsiveness (ketanggapan)</i> | | | | | | | | |
| Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien | 29.4 | 68.8 | 1.8 | 0 | 28.4 | 36.1 | 29.4 | 6.1 |
| Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham | 30.4 | 43.4 | 26.2 | 0 | 20.6 | 29.4 | 34.1 | 15.9 |
| Petugas memberikan peragaan penggunaan obat tanpa pasien harus meminta | 27.4 | 58.8 | 13.1 | 0.7 | 19.1 | 23.8 | 42.7 | 14.4 |
| Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat | 32.4 | 65.4 | 1.7 | 0.5 | 26.2 | 32.6 | 38.9 | 2.3 |
| Rerata | 29.9 | 59.1 | 10.7 | 0.3 | 23.6 | 30.5 | 36.3 | 9.7 |
| <i>assurance (jaminan)</i> | | | | | | | | |
| Informasi obat yang diberikan akurat serta bisa dipertanggung jawabkan | 32.5 | 65.4 | 2.1 | 0 | 24.1 | 27.4 | 26.9 | 21.6 |

| | | | | | | | | |
|--|-------------|-------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Petugas memiliki pengetahuan dalam memberikan informasi obat | 27.8 | 63.7 | 7.6 | 0.9 | 27.6 | 32.3 | 21.4 | 18.7 |
| Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat | 24.2 | 54.7 | 19.4 | 1.7 | 26.9 | 30.5 | 24.1 | 18.5 |
| Rerata | 28.2 | 61.3 | 9.7 | 0.9 | 26.2 | 30.1 | 24.1 | 19.6 |
| <i>emphaty (empati)</i> | | | | | | | | |
| Petugas memakai pakaian yang rapi | 24.6 | 58.6 | 16.4 | 0.4 | 29.2 | 38.4 | 23.6 | 8.8 |
| Informasi obat diberikan tanpa pasien harus meminta | 29.3 | 60.2 | 9.8 | 0.7 | 26.7 | 29.9 | 25.6 | 17.8 |
| Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat | 35.1 | 57.9 | 6.3 | 0.7 | 25.5 | 35.1 | 24.9 | 14.5 |

| | | | | | | | | |
|--|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien | 24.8 | 47.9 | 23.6 | 3.7 | 21.4 | 28 | 27.4 | 23.2 |
| Rerata | 28.5 | 56.2 | 14.0 | 1.4 | 25.7 | 32.9 | 25.4 | 16.1 |
| <i>tangibles (bukti langsung)</i> | | | | | | | | |
| Tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat | 24.3 | 43.8 | 26.3 | 5.6 | 17.6 | 26.8 | 34.4 | 21.2 |
| Ruangan pelayanan informasi obat nyaman | 32.3 | 58.7 | 8.7 | 0.3 | 25.8 | 30.5 | 31 | 12.7 |
| Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah di mengerti | 28.5 | 60.8 | 9.3 | 1.4 | 28.1 | 29.2 | 23.6 | 19.1 |
| Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur | 32.8 | 49.1 | 18.1 | 0 | 19.4 | 28.9 | 27.1 | 24.6 |
| Rerata | 29.5 | 53.1 | 15.6 | 1.8 | 22.7 | 28.9 | 29.0 | 19.4 |

a. Kepuasan Pasien Di Apotek X

Dimensi kehandalan merupakan dimensi yang mengukur dari segi pemberian pelayanan kepada pelanggan, baik kemampuan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan maupun seberapa jauh

keakuratan layanan yang telah diberikan (Parasuraman, 2005). Pada dimensi ini terdapat 8 item pernyataan dari dimensi kehandalan, rerata nilai kepuasan pasien yang merasa sangat puas dan puas memiliki presentase sebesar 92,1% dan pasien yang

merasa kurang puas dan tidak puas yaitu 7,1% berarti responden puas dengan pelayanan di apotek X pada dimensi kehandalan karena hal ini memang krusial mengingat kejelasan cara pemakaian obat dapat menentukan keberhasilan terapi yang diperoleh pasien. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yolani Dasari di Apotek XYZ Sadamantra Kuningan (Dasari, 2020) dan Destiyani di Apotek Kinan Farma Mojosoongo (Destiyani, 2022).

Dimensi ketanggapan merupakan penilaian kepuasan yang dapat dilihat dari kesiapan dan ketulusan penyedia layanan dalam melayani pelanggan/pasien (Irawan, 2003). Pada dimensi ini terdapat 4 item pernyataan dari dimensi ketanggapan, rerata nilai kepuasan pasien yang merasa sangat puas dan puas memiliki presentase sebesar 89,0% dan pasien yang merasa kurang puas dan tidak puas yaitu 11,0% berarti responden puas dengan pelayanan di apotek X pada dimensi ketanggapan.

Dimensi jaminan adalah yang berhubungan dengan kemampuan pemberi pelayanan dalam memberikan rasa percaya dan keyakinan terhadap pelanggan/pasien (Irawan, 2003). Pada dimensi ini terdapat 3 item pernyataan dari dimensi jaminan, rerata nilai kepuasan pasien yang merasa sangat puas dan puas memiliki presentase sebesar 89,4% dan pasien yang merasa kurang puas dan tidak puas yaitu 10,6% berarti responden puas dengan pelayanan di apotek X pada dimensi jaminan.

Dimensi empati merupakan dimensi yang menitikberatkan pada perhatian secara khusus terhadap pasien, mulai dari keluhan hingga pelayanan kepada semua pasien dengan tanpa memandang status sosial pasien (Parasuraman, 2005). Pada dimensi ini terdapat 4 item pernyataan dari dimensi empati, rerata nilai kepuasan pasien yang merasa sangat puas dan puas memiliki presentase sebesar 84,6% dan pasien yang merasa kurang puas dan tidak puas yaitu

15,4% berarti responden puas dengan pelayanan di apotek X pada dimensi empati.

Dimensi bukti langsung merupakan penilaian yang menitikberatkan pada kebersihan, kenyamanan tempat, serta kerapian dan kebersihan penampilan petugas (Parasuraman, 2005). Pada dimensi ini terdapat 4 item pernyataan dari dimensi empati, rerata nilai kepuasan pasien yang merasa sangat puas dan puas memiliki presentase sebesar 82,6% dan pasien yang merasa kurang puas dan tidak puas yaitu 17,4% berarti responden puas dengan pelayanan di apotek X pada dimensi bukti langsung.

b.Kepuasan Pasien Di Apotek Y

Pada dimensi kehandalan terdapat 8 item, rerata nilai kepuasan pasien yang merasa sangat puas dan puas memiliki presentase sebesar 62,0% dan pasien yang merasa kurang puas dan tidak puas yaitu 38,0% berarti responden masih kurang puas dengan pelayanan di apotek Y pada dimensi kehandalan, masih kurang puasnya pasien pada dimensi ini disebabkan petugas di apotek tersebut masih minimnya memberikan tentang cara penanggulangan obat yang masih ada dan hal yang perlu dihindari saat mengkonsumsi obat tersebut.

Pada dimensi ketanggapan terdapat 4 item, rerata nilai kepuasan pasien yang merasa sangat puas dan puas memiliki presentase sebesar 54,1% dan pasien yang merasa kurang puas dan tidak puas yaitu 45,9% berarti responden masih kurang puas dengan pelayanan di apotek Y pada dimensi ketanggapan, masih kurang puasnya pasien pada dimensi ini dikarenakan masih jarang petugas apotek tersebut memberikan informasi obat secara tertulis bila pasien tersebut kurang begitu paham dan petugas apotek masih jarang memberikan peragaan penggunaan obat tanpa pasien harus meminta.

Pada dimensi jaminan terdapat 3 item, rerata nilai kepuasan pasien yang merasa

sangat puas dan puas memiliki presentase sebesar 56,3% dan pasien yang merasa kurang puas dan tidak puas yaitu 43,7% berarti responden masih kurang puas dengan pelayanan di apotek y pada dimensi jaminan. Kurang puasnya pasien pada dimensi ini di karenakan kadang masih kurang akuratnya informasi obat yang diberikan apotek tersebut dan masih minimnya pasien mendapatkan jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat.

Pada dimensi empati terdapat 4 item, rerata nilai kepuasan pasien yang merasa sangat puas dan puas memiliki presentase sebesar 58,6% dan pasien yang merasa kurang puas dan tidak puas yaitu 41,4% berarti responden masih kurang puas dengan pelayanan di apotek y pada dimensi empati. Kurang puasnya pasien pada dimensi ini di karenakan petugas apotek pada informasi obat masih kurang memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien.

Pada dimensi bukti langsung terdapat 4 item, rerata nilai kepuasan pasien yang merasa sangat puas dan puas memiliki presentase sebesar 51,6% dan pasien yang merasa kurang puas dan tidak puas yaitu 48,4% berarti responden masih kurang puas dengan pelayanan di apotek y pada dimensi bukti langsung. Masih kurang puasnya pasien pada dimensi ini disebabkan tidak tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat oleh karena itu ruang informasi obat menjadi kurang nyaman bagi pasien dan masih kurangnya informasi obat dalam bentuk brosur diapotek y.

c.Keputusan Pasien Dari 5 Dimensi Kepuasan Di Apotek X Dan Y

Penelitian sebelumnya tentang kepuasan pasien nilai indeks untuk menentukan kepuasan pasien yaitu sangat puas (81,00%-100,00%), puas (66,00%-80,99%), cukup puas (51,00%-65,99%), kurang puas (35,00%-50,99%), dan tidak puas (0,00%-34,99%) (Yulia Dkk, 2016).

Berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empathy, dan bukti langsung) apotek X dan Y, nilai rerata keseluruhan 5 dimensi pada apotek X yaitu 87,5 %, sedangkan nilai rerata keseluruhan 5 dimensi pada apotek Y yaitu 56,5%.

Tingginya kepuasan pasien di apotek X ditunjukkan oleh responden karena terdapat faktor fasilitas yang baik seperti nyamannya ruang tunggu, memiliki pendingin ruangan (AC), tersedianya ruang swamedikasi, lama berdirinya apotek dan ketersediaan sejumlah dokter umum dan dokter spesialis. Faktor kepuasan responden juga dipengaruhi oleh pelayanan petugas apoteker dan asisten apoteker yang sangat baik karena telah berpengalaman menangani masyarakat secara luas. Dengan waktu berdiri yang sudah cukup lama dan didukung pelayanan yang lebih baik, maka secara umum tidak ada masalah pelayanan di apotek X. Sedangkan kepuasan pasien di apotek Y cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak faktor-faktor lain yang harus diperhatikan oleh apotek Y seperti diadakannya ruangan swamedikasi, diadakannya sejumlah dokter, dan ketersediaan obat yang kurang komplet terutama pada obat-obat yang memang harus melalui resep dari dokter. Ketika responden membutuhkan obat hasil dari rujukan dokter, Apotek Y terkadang kehabisan stok atau bahkan tidak ada sama sekali. Cukup puas yang dirasakan oleh responden baru seputar pada pelayanan petugas apoteker dan asisten apoteker yang cepat karena memang kondisi apotek yang tidak terlalu ramai, sehingga responden cepat terlayani. Masih rendahnya kepuasan pasien di apotek Y dibandingkan apotek X dikarenakan masih adanya kekurangan pada pelayanan apotek Y di bidang barang dan jasa hal tersebut yang membuat apotek Y sepi pengunjung dibandingkan apotek X walaupun apotek tersebut berdekatan lokasinya.

Tabel 3

Hubungan Antara Karakteristik dan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek X Dan Y Di Kota Pontianak

| Variabel | Kepuasan pelayanan apotek x | | Total (%) | P | Kepuasan pelayanan apotek y | | Total (%) | P |
|----------------------|-----------------------------|----------|-----------|-------|-----------------------------|----------|-----------|-------|
| | Tidak puas (%) | Puas (%) | | | Tidak Puas (%) | Puas (%) | | |
| Umur (tahun) | | | | | | | | |
| < 40 | 20.9 | 79.1 | 100 | 0.208 | 61.3 | 38.7 | 100 | 0.197 |
| > 40 | 35 | 65 | 100 | | 62.9 | 37.1 | 100 | |
| Jenis Kelamin | | | | | | | | |
| Laki-Laki | 24.6 | 75.4 | 100 | 0.227 | 53.6 | 46.4 | 100 | 0.219 |
| Perempuan | 60 | 40 | 100 | | 58.7 | 41.3 | 100 | |
| Pekerjaan | | | | | | | | |
| Siswa | 0 | 100 | 100 | 0.016 | | | 0 | 0.014 |
| Mahasiswa | 33.4 | 66.6 | 100 | | 75 | 25 | 100 | |
| PNS | 25.8 | 74.2 | 100 | | 79.2 | 20.8 | 100 | |
| Wirasuasta | 41 | 59 | 100 | | 62.5 | 37.5 | 100 | |
| Buruh | 46.7 | 53.3 | 100 | | 71.4 | 28.6 | 100 | |
| IRT | 33.3 | 66.7 | 100 | | 61.5 | 38.5 | 100 | |
| Pendidikan | | | | | | | | |
| SD | 50 | 50 | 100 | 0.047 | 33.4 | 66.6 | 100 | 0.061 |
| SMP | 43.5 | 56.5 | 100 | | 44.4 | 55.6 | 100 | |
| SMA | 34.3 | 65.7 | 100 | | 61.9 | 38.1 | 100 | |
| D3 | 31.2 | 68.8 | 100 | | 62.5 | 37.5 | 100 | |
| S1 | 14.2 | 85.8 | 100 | | 66.6 | 33.4 | 100 | |
| S2 | 0 | 100 | 100 | | 100 | 0 | 100 | |

Tabel 3 menunjukkan hubungan antara karakteristik pasien dengan kepuasan terhadap pelayanan apotek x dan y. Hasil menunjukkan bahwa persentase terbesar pasien yang datang ke apotek x merasakan kurang/tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian adalah jenis kelamin perempuan. Namun demikian, dilihat dari P value (>0,05), tidak ada hubungan bermakna antara jenis kelamin (0,227) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek. Akan tetapi ada hubungan bermakna antara pendidikan (0,047) dan jenis pekerjaan pasien (0,016) dengan kepuasan terhadap pelayanan apotek. Sebagian besar pasien yang puas dengan pelayanan apotek X adalah

pasien berpendidikan terakhir sarjana dan bekerja sebagai PNS, sedangkan pasien yang masih tinggi nilai tidak puas adalah pasien berpendidikan terakhir SD dan pasien yang bekerja di sektor buruh.

Tabel 3 menunjukkan karakteristik pasien yang datang ke apotek y paling tinggi merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian adalah pendidikan tamatan SD dan SMP. Sedangkan pasien yang merasa kurang/tidak puas paling tinggi terhadap pelayanan di apotek y adalah umur (>40 tahun), berjenis kelamin laki-laki, PNS, dan pendidikan terakhir S2. Namun demikian dilihat dari P value (>0,05), tidak ada hubungan bermakna antara umur (0,197), jenis kelamin (0,219),

dan pendidikan terakhir (0,061) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek. Akan tetapi ada hubungan bermakna antara pekerjaan pasien (0,014) dengan kepuasan terhadap pelayanan apotek (Yuniar, 2016)

Dari hasil karakteristik yang didapat faktor pendidikan dan pekerjaan berpengaruh terhadap penilaian kepuasan pasien diapotek, hal ini sejalan dengan teori Notoatmodjo bahwa pendidikan adalah proses seseorang mengembangkan kemampuan, sikap, dan bentuk-bentuk tingkah laku lainnya dalam masyarakat tempat ia hidup, proses sosial yakni orang dihadapkan pada pengaruh

lingkungan yang terpilih dan terkontrol, sehingga dia dapat memperoleh atau mengalami perkembangan kemampuan sosial dan kemampuan individu yang optimal (Notoatmodjo, 2012).

5 Kekuatan Hubungan Dan Pengaruh Umur, Jenis Kelamin, Pekerjaan, Dan Pendidikan.

Hasil analisis multivariat dengan metode uji regresi berganda hubungan umur, jenis kelamin, pekerjaan, dan pendidikan dengan penilain responden terhadap apotek x dan y ditampilkan pada tabel 4 sebagai berikut.

Tabel 4
Kekuatan Hubungan dan Pengaruh Umur, Jenis Kelamin, Pekerjaan, Dan Pendidikan

| Variabel | Apotek X | | | Apotek Y | | |
|----------------|----------|----------|-------|----------|----------|-------|
| | R | R Square | Sig. | R | R Square | Sig. |
| Umur | 0.626 | 0.391 | 0.208 | 0.323 | 0.104 | 0.197 |
| Jenis Kelamin | 0.753 | 0.567 | 0.227 | 0.438 | 0.192 | 0.219 |
| Pekerjaan | 0.642 | 0.412 | 0.016 | 0.492 | 0.242 | 0.014 |
| Pendidikan | 0.739 | 0.546 | 0.047 | 0.479 | 0.230 | 0.061 |
| Nilai Simultan | 0.784 | 0.615 | | 0.636 | 0.403 | |

Tabel 5
Nilai Pearson Corelation

| Rank | Keterangan |
|---------------|-----------------------------|
| 0.00 s/d 0.20 | <i>Not Correlation</i> |
| 0.21 s/d 0.40 | <i>Weak Correlation</i> |
| 0.41 s/d 0.60 | <i>Moderate Correlation</i> |
| 0.61 s/d 0.80 | <i>Strong Correlation</i> |
| 0.81 s/d 1.00 | <i>Perfect Correlation</i> |

(Robert Ho, 2006)

a. Analisis Kekuatan Hubungan Umur Terhadap Pelayanan Apotek

Hasil uji korelasi apotek X diperoleh nilai r 0,626 berada pada rank 0,61-0,80 artinya kekuatan hubungan antara umur dengan penilaian responden terhadap apotek *Strong Correlation* atau kuat, dan nilai r² 0,391 terdapat kontribusi umur terhadap penilain responden pada apotek X adalah 39,1% sedangkan sisanya 60,9% dipengaruhi oleh faktor lain misalnya tingkat pendidikan,

pekerjaan, keyakinan, dan jenis kelaim. Uji korelasi di apotek Y diperoleh nilai r 0,323 berada pada rank 0,21-0,40 artinya kekuatan hubungan umur dengan penilain responden terhadap apotek Y *Weak Correlation* atau lemah, dan nilai r² 0,104 terhadap kontribusi umur terhadap penilain responden pada apotek y adalah 10,4% sedangkan sisanya 89,6% dipengaruhi oleh faktor lain misalnya tingkat pendidikan, pekerjaan, keyakinan, dan jenis kelamin.

b. Analisis Kekuatan Hubungan Jenis Kelamin Terhadap Pelayanan Apotek

Hasil uji korelasi apotek x diperoleh nilai r 0,753 berada pada rank 0,61-0,80 artinya kekuatan hubungan antara jenis kelamin dengan penilaian responden terhadap apotek *Strong Correlation* atau kuat, dan nilai r^2 0,567 terdapat kontribusi jenis kelamin terhadap penilain responden pada apotek X adalah 56,7% sedangkan sisanya 43,3% dipengaruhi oleh faktor lain misalnya tingkat pendidikan, pekerjaan, keyakinan, dan umur. Uji korelasi di apotek Y diperoleh nilai r 0,438 berada pada rank 0,41-0,60 artinya kekuatan hubungan jenis kelamin dengan penilain responden terhadap apotek Y *Moderate Correlation* atau medium, dan nilai r^2 0,192 terhadap kontribusi jenis kelamin terhadap penilain responden pada apotek Y adalah 19,2% sedangkan sisanya 80,8% dipengaruhi oleh faktor lain misalnya tingkat pendidikan, pekerjaan, keyakinan, dan umur.

c. Analisis Kekuatan Hubungan Pekerjaan Terhadap Pelayanan Apotek

Hasil uji korelasi apotek x diperoleh nilai r 0,642 berada pada rank 0,61-0,80 artinya kekuatan hubungan antara pekerjaan dengan penilaian responden terhadap apotek *Strong Correlation* atau kuat, dan nilai r^2 0,412 terdapat kontribusi pekerjaan terhadap penilain responden pada apotek x adalah 41,2% sedangkan sisanya 58,8% dipengaruhi oleh faktor lain misalnya tingkat pendidikan, umur, keyakinan, dan jenis kelamin. Uji korelasi di apotek y diperoleh nilai r 0,492 berada pada rank 0,41-0,60 artinya kekuatan hubungan pekerjaan dengan penilain responden terhadap apotek y *Moderate Correlation* atau medium, dan nilai r^2 0,242 terhadap kontribusi pekerjaan terhadap penilain responden pada apotek y adalah 24,2% sedangkan sisanya 75,8% dipengaruhi oleh faktor lain misalnya tingkat pendidikan, umur, keyakinan, dan jenis kelamin.

d. Analisis Kekuatan Hubungan

Pendidikan Terhadap Pelayanan Apotek

Hasil uji korelasi apotek x diperoleh nilai r 0,739 berada pada rank 0,61-0,80 artinya kekuatan hubungan antara pendidikan dengan penilaian responden terhadap apotek *Strong Correlation* atau kuat, dan nilai r^2 0,546 terdapat kontribusi pendidikan terhadap penilain responden pada apotek x adalah 54,6% sedangkan sisanya 45,4% dipengaruhi oleh faktor lain misalnya tingkat umur, jenis kelamin, keyakinan, dan pekerjaan. Uji korelasi di apotek y diperoleh nilai r 0,479 berada pada rank 0,41-0,60 artinya kekuatan hubungan pendidikan dengan penilain responden terhadap apotek y *Moderate Correlation* atau medium, dan nilai r^2 0,230 terhadap kontribusi pendidikan terhadap penilain responden pada apotek y adalah 23,0% sedangkan sisanya 77,0% dipengaruhi oleh faktor lain misalnya tingkat umur, jenis kelamin, keyakinan, dan pekerjaan.

e. Analisis Kekuatan Hubungan Karaktersitik Pasien Secara Simultan

Berdasarkan hasil uji korelasi secara simultan atau bersamaan di apotek X diperoleh nilai r 0,784 berada pada rank 0,61-0,80 artinya kekuatan hubungan antara umur, jenis kelamin, pekerjaan, dan pendidikan responden terhadap penilaian apotek *Strong Correlation* atau kuat, dan nilai r^2 0,615 terdapat kontribusi umur, jenis kelamin, pekerjaan, dan pendidikan terhadap penilaian apotek adalah 61,5%, sedangkan sisanya 38,5% dipengaruhi oleh faktor lain misalnya pengalaman, informasi, dan penghasilan.

Sedangkan hasil uji korelasi secara simultan atau bersamaan di apotek Y diperoleh nilai r 0,635 berada pada rank 0,61-0,80 artinya kekuatan hubungan antara umur, jenis kelamin, pekerjaan, dan pendidikan responden terhadap penilaian apotek *Strong Correlation* atau kuat, dan nilai r^2 0,403 terdapat kontribusi umur, jenis kelamin, pekerjaan, dan pendidikan terhadap penilaian apotek adalah 40,3%, sedangkan sisanya

59.7% dipengaruhi oleh faktor lain misalnya pengalaman, informasi, dan penghasilan.

6 Kekuatan Hubungan dan Pengaruh Pada Dimensi Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles.

Hasil analisis multivariat dengan

metode uji regresi berganda pada dimensi reliability, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangible dengan penilaiin responden terhadap apotek x dan y ditampilkan pada tabel 5 sebagai berikut.

Tabel 6

Kekuatan Hubungan dan Pengaruh Pada Dimensi Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles.

| Variabel | Apotek X | | | Apotek Y | | |
|----------------|----------|----------|-------|----------|----------|-------|
| | R | R Square | Sig. | R | R Square | Sig. |
| Reliability | 0.721 | 0.519 | 0.042 | 0.376 | 0.141 | 0.037 |
| Responsiveness | 0.701 | 0.491 | 0.029 | 0.480 | 0.231 | 0.051 |
| Assurance | 0.649 | 0.421 | 0.047 | 0.394 | 0.155 | 0.072 |
| Emphaty | 0.672 | 0.452 | 0.031 | 0.462 | 0.213 | 0.058 |
| Tangible | 0.736 | 0.542 | 0.058 | 0.341 | 0.116 | 0.089 |
| Nilai Simultan | 0.848 | 0.719 | | 0.682 | 0.466 | |

a. Analisis Hubungan Dimensi Reliability Terhadap Pelayanan Apotek

Hasil uji korelasi apotek x nilai r 0,721 berada pada rank 0,61-0,80 artinya kekuatan hubungan antara dimensi reliability dengan penilaian responden terhadap apotek x *Strong Correlation* atau kuat, dan nilai r² 0,519 terdapat kontribusi dimensi reliability terhadap penilaian responden pada apotek x adalah 51,9% sedangkan sisanya 48,1% dipengaruhi oleh faktor lain misalnya dimensi responsiveness, assurance, emphaty, dan tangibles. Uji korelasi di apotek y diperoleh nilai r 0,376 berada pada rank 0,21-0,40 artinya kekuatan hubungan antara dimensi reliability dengan penilaian responden terhadap apotek y *Weak Correlation* atau lemah, dan nilai r² 0,141 terdapat kontribusi dimensi reliability terhadap penilaian responden pada apotek y adalah 14,1% sedangkan sisanya 85,9% dipengaruhi oleh faktor lain misalnya dimensi responsiveness, assurance, emphaty, dan tangibles.

b. Analisis Hubungan Dimensi Responsiveness Terhadap Pelayanan

Apotek

Hasil uji korelasi apotek x nilai r 0,701 berada pada rank 0,61-0,80 artinya kekuatan hubungan antara dimensi responsiveness dengan penilaian responden terhadap apotek x *Strong Correlation* atau kuat, dan nilai r² 0,491 terdapat kontribusi dimensi responsiveness terhadap penilaian responden pada apotek x adalah 49,1% sedangkan sisanya 50,9% dipengaruhi oleh faktor lain misalnya dimensi reliability, assurance, emphaty, dan tangibles. Uji korelasi di apotek y diperoleh nilai r 0,480 berada pada rank 0,41-0,60 artinya kekuatan hubungan antara dimensi responsiveness dengan penilaian responden terhadap apotek y *Moderate Correlation* atau medium, dan nilai r² 0,231 terdapat kontribusi dimensi responsiveness terhadap penilaian responden pada apotek y adalah 23,1% sedangkan sisanya 76,9% dipengaruhi oleh faktor lain misalnya dimensi reliability, assurance, emphaty, dan tangibles.

c. Analisis Hubungan Dimensi Assurance Terhadap Pelayanan Apotek

Hasil uji korelasi apotek x nilai r 0,649 berada pada rank 0,61-0,80 artinya kekuatan

hubungan antara dimensi assurance dengan penilaian responden terhadap apotek x *Strong Correlation* atau kuat, dan nilai r^2 0,421 terdapat kontribusi dimensi assurance terhadap penilaian responden pada apotek x adalah 42,1% sedangkan sisanya 57,9% dipengaruhi oleh faktor lain misalnya dimensi reliability, responsiveness, empathy, dan tangibles. Uji korelasi di apotek y diperoleh nilai r 0,394 berada pada rank 0,21-0,40 artinya kekuatan hubungan antara dimensi assurance dengan penilaian responden terhadap apotek y *Weak Correlation* atau lemah, dan nilai r^2 0,155 terdapat kontribusi dimensi assurance terhadap penilaian responden pada apotek y adalah 15,5% sedangkan sisanya 84,5% dipengaruhi oleh faktor lain misalnya dimensi reliability, responsiveness, empathy, dan tangibles.

d. Analisis Hubungan Dimensi Empathy Terhadap Pelayanan Apotek

Hasil uji korelasi apotek x nilai r 0,672 berada pada rank 0,61-0,80 artinya kekuatan hubungan antara dimensi empathy dengan penilaian responden terhadap apotek x *Strong Correlation* atau kuat, dan nilai r^2 0,452 terdapat kontribusi dimensi empathy terhadap penilaian responden pada apotek x adalah 45,2% sedangkan sisanya 54,8% dipengaruhi oleh faktor lain misalnya dimensi reliability, responsiveness, assurance, dan tangibles. Uji korelasi di apotek y diperoleh nilai r 0,462 berada pada rank 0,41-0,60 artinya kekuatan hubungan antara dimensi empathy dengan penilaian responden terhadap apotek y *Moderate Correlation* atau medium, dan nilai r^2 0,213 terdapat kontribusi dimensi empathy terhadap penilaian responden pada apotek y adalah 21,3% sedangkan sisanya 78,7% dipengaruhi oleh faktor lain misalnya dimensi reliability, responsiveness, assurance, dan tangibles.

e. Analisis Hubungan Dimensi Tangibles Terhadap Pelayanan Apotek

Hasil uji korelasi apotek x nilai r 0,736 berada pada rank 0,61-0,80 artinya kekuatan hubungan antara dimensi tangibles dengan penilaian responden terhadap apotek x *Strong Correlation* atau kuat, dan nilai r^2 0,542 terdapat kontribusi dimensi tangibles terhadap penilaian responden pada apotek x adalah 54,2% sedangkan sisanya 45,8% dipengaruhi oleh faktor lain misalnya dimensi reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Uji korelasi di apotek y diperoleh nilai r 0,341 berada pada rank 0,21-0,40 artinya kekuatan hubungan antara dimensi tangibles dengan penilaian responden terhadap apotek y *Weak Correlation* atau lemah, dan nilai r^2 0,116 terdapat kontribusi dimensi tangibles terhadap penilaian responden pada apotek y adalah 11,6% sedangkan sisanya 88,4% dipengaruhi oleh faktor lain misalnya dimensi reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

f. Analisis Kekuatan Hubungan 5 Dimensi Barang dan Jasa Secara Simultan

Berdasarkan hasil uji korelasi secara simultan atau bersamaan di apotek X diperoleh nilai r 0,848 berada pada rank 0,81-1,00 artinya kekuatan hubungan antara dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles terhadap penilaian apotek *Perfect Correlation* atau sangat kuat, dan nilai r^2 0,719 terdapat kontribusi dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles terhadap penilaian apotek X adalah 71,9%, sedangkan sisanya 28,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diikutsertakan dalam model penelitian ini.

Sedangkan hasil uji korelasi secara simultan atau bersamaan di apotek Y diperoleh nilai r 0,682 berada pada rank 0,61-0,80 artinya kekuatan hubungan antara dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles terhadap penilaian apotek *Strong Correlation* atau kuat, dan nilai r^2 0,466 terdapat kontribusi

dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles terhadap penilaian apotek Y adalah 46,6%, sedangkan sisanya 53,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diikutsertakan dalam model penelitian ini.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan dibidang barang dan jasa pada apotek x dan y, nilai rerata keseluruhan 5 dimensi pada apotek x yaitu 87,5 % berarti pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan apotek X, sedangkan nilai rerata keseluruhan 5 dimensi pada apotek Y yaitu 56,5% yang berarti pasien cukup puas dengan pelayanan yang diberikan apotek Y.
2. Berdasarkan analisis uji *che-square* didapat nilai hubungan antara karakteristik pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek X dan Y, yaitu pada apotek X ada hubungan antara pekerjaan ($p\text{-value} = 0,016$) dan pendidikan ($p\text{-value} = 0,047$) namun hanya faktor pekerjaan ($p\text{-value} = 0,014$) yang ada hubungannya terhadap penilaian pasien di apotek Y.
3. Berdasarkan hasil uji korelasi secara simultan atau bersamaan di apotek X diperoleh nilai $r = 0,784$ artinya kekuatan hubungan antara karakteristik responden *Strong Correlation* atau kuat. Sedangkan di apotek Y diperoleh nilai $r = 0,635$ *Strong Correlation* atau kuat. Berdasarkan hasil data di apotek X diperoleh nilai $r = 0,848$ artinya kekuatan hubungan antara ke 5 dimensi barang dan jasa

Perfect Correlation atau sangat kuat. Sedangkan di apotek Y diperoleh nilai $r = 0,682$ *Strong Correlation* atau kuat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfianasari, J., 2010., **Pengaruh Komunikasi Pemasaran.**, Jurnal capacity STIE AMKOP., Makasar.
- Dasari, Yolani., Liska Marlinda Sari, 2020.,, **Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Apotek XYZ Sadamantra.** Jurnal Farmasi Muhammadiyah Kuningan. Volume 5 No.2, 70-76
- Hartono., 2010., **Manajemen Apotek.**, Cetakan ke 3 Depot Informasi Obat., Jakarta.
- Irawan, S., 2003., **Manajemen Pemasaran Modern.**, Penerbit Liberty., Yogyakarta.
- Kotler, P. and Kevin L. K., 2013., **Marketing Management. Fourteenth edition.**, Pearson Education Limited., England.
- Kotler, Philip., 2009., **Manajemen Pemasaran.**, Erlangga., Jakarta.
- Lee, et, al., 2015., **Predictive Factors of Patient Satisfaction with Pharmacy Services in South Korea: A Cross Sectional Study of National Level Data.**, **PLOS ONE.**, doi: 10.1371/journal.pone.0142269.
- Notoatmodjo, Soekidjo., 2012., **Metodologi Penelitian Kesehatan.**, Rineka Cipta., Jakarta.
- Parasuraman, A., Valerie Zeithaml., dan Leonard Berry., 1990., **Delivering Quality Service., Balancing Customer Perception and Expectations.**, The Free Press A Division of Mac Millan inc., New York.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Malhotra, A., 2005., *E-S-Qual: A Multiple Item Scale For Electronic Service Quality.*, *Journal of Service Research*.

Robert, Ho., *Handbook of Univariate and Multivariate Data Analysis and Interpretation with SPSS.*, (Boca Raton: Chapman & Hall/CRC, 2006)p. 184.

Sally Astya Utami, Zakky Cholisoh..2017. **Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kabupaten Rembang.** *Pharmacon : Jurnal Farmasi Indonesia*. Vol 14 No. 2

Sarwono, S., 1997., **Sosiologi Kesehatan: Beberapa Konsep Beserta Aplikasinya.**, UGM., Yogyakarta.

Sunda Al Jabar., 2016., **Daftar Apotek di Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat.**,

<https://asgar.or.id/health/layanan-kesehatan/daftar-apotek-di-kota->

[pontianak-provinsi-kalimantan-barat/](https://asgar.or.id/health/layanan-kesehatan/daftar-apotek-di-kota-pontianak-provinsi-kalimantan-barat/) (diakses tanggal 31 maret 2019).

Yulia, P.R., Dkk., 2016., **Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek Dan Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian Yang Berlaku (Studi Kasus Di Kota Depok).**, *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, Vol. 2 No. 3, September 2016.Depok.

Yuniar, Yuyun., 2016., **Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek.**, Jakarta., *Jurnal Kefarmasian*.

Destiyani, Nisa Amallia , Tiara Zaila M.A , dan Aris Prio Agus Santoso., 2022.**Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Kinan Farma Mojosoongo Periode November-Desember Tahun 2021.** *Media Farmasi Indonesia Vol 17 No 1 | Media Farmasi Indonesia Vol 17 No 1 | DOI : 10.53359/mfi.v17i1.189 DOI : 10.53359/mfi.v17i1.189*