

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI APOTEK SM BEKASI TIMUR

Dede Dwi Nathalia<sup>1\*</sup>, Fahrur Rozi<sup>2</sup>

1. Program Studi S1 Farmasi, STIKes Mitra Keluarga, Indonesia.
2. Mahasiswa Prodi S-1 Farmasi, STIKes Mitra Keluarga, Indonesia.

\*Korespondensi: Dede Dwi Nathalia | STIKes Mitra Keluarga | [dd.farmasis@gmail.com](mailto:dd.farmasis@gmail.com)

### Abstrak

**Pendahuluan:** Upaya pelayanan kesehatan selain memberikan kesembuhan haruslah dapat memberikan kepuasan dalam melayani pasien. Standar pelayanan kefarmasian menjadi tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Apotek SM Bekasi Timur ditinjau dari kelima dimensi kepuasan yaitu: kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti langsung pada pelayanan kefarmasian di Apotek SM.

**Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif observasional dengan pendekatan non-eksperimental dan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Kepuasan pasien dapat diukur dengan metode *servqual* (*service quality*). Penelitian dilakukan pada 96 responden yang merupakan pasien Apotek SM Bekasi Timur. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *Accidental Sampling*. Analisis data statistik dengan Uji F untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

**Hasil:** Hasil analisis menunjukkan dimensi kualitas pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung) berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Apotek SM Bekasi Timur dengan  $\text{Sig. } 0,000 < 0,05$  dan  $F_{\text{hitung}} = 68,764 > F_{\text{tabel}} = 0,432$ , dimana dimensi jaminan menjadi dimensi dengan persentase kepuasan yang tertinggi sebesar 81,17%.

**Kesimpulan:** Berdasarkan kelima dimensi tersebut, dimensi jaminan (*assurance*) memiliki tingkat kepuasan tertinggi terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek SM dengan persentase kepuasan 81,17 atau kategori sangat puas.

**Kata Kunci:** *Pelayanan kefarmasian, kepuasan pasien, apotek, servqual, Uji F*

Diterima 1 Maret 2022; Accepted 27 Mei 2022

### PENDAHULUAN

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker. Apotek wajib memberikan pelayanan kefarmasian yang aman, bermutu dengan mengutamakan kepentingan terbaik pasien sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan dan standar prosedur operasional dalam memberikan pelayanan (Permenkes RI No. 73, 2016).

Selain memberikan kesembuhan, upaya pelayanan kesehatan juga haruslah dapat memberikan kepuasan dalam melayani pasien. Standar pelayanan kefarmasian menjadi tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Sedangkan, pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes RI No. 35, 2014).

Pelayanan kesehatan masyarakat secara merata merupakan tanggung jawab pemerintah, swasta, dan masyarakat. Kepuasan pelanggan merupakan hal utama yang perlu diperhatikan oleh apotek dalam menghadapi era persaingan yang ketat agar dapat bertahan dan bersaing mempertahankan pasar yang sudah ada. Apotek harus mampu mempertahankan kualitasnya dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien sehingga konsumen merasa puas (Kurniasih, 2012).

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 (Yuniar, 2016). Kepuasan pasien merupakan suatu unsur yang seringkali dijadikan tolok ukur dalam menilai kualitas pelayanan, sehingga berusaha meningkatkan mutu pelayanan

agar dapat memberikan kesan yang baik pada pasien (Rizal, 2014).

Pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kersasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien diharapkan dapat mewujudkan pelayanan kefarmasian yang baik dan berkualitas. Pelayanan yang berkualitas artinya menyesuaikan dengan harapan konsumen secara konsisten. Penilaian mengenai tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan tergantung dari bagaimana konsumen merasakan layanan yang diberikan dalam hubungannya dengan apa yang mereka harapkan (Pratiwi *et al.* 2013).

Menurut penelitian yang dilakukan Rianto pada tahun 2019, untuk mengukur kepuasan pasien sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pasien dapat diukur dengan metode *servqual* (*service quality*) dengan cara membuat survei penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang barang dan jasa yang mengutamakan pelayanan kefarmasian. Berdasarkan pada data yang telah di rekapitulasi secara sistem oleh aplikasi *e-servqual* berbasis *web* dan telah diuji validitasnya, maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dapat dilihat pada enam dimensi dengan menggunakan aplikasi *e-servqual*. Menurut Tjiptono (2016), evaluasi kepuasan pelanggan dapat dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yakni *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Penelitian yang telah dilakukan oleh Budiwan (2015), dimensi kualitas jasa sangat penting untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik. Menurut Istianto dan Tyra (2012), ditunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian yang dilakukan oleh Rizan dan Andika (2011), menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi secara simultan oleh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Lauw dan Kunto (2013) menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Untuk mengukur kepuasan pasien di Apotek SM Bekasi Timur sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian, kepuasan pasien dapat diukur dengan metode *servqual* (*service quality*) dengan cara membuat survei penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang barang dan jasa yang mengutamakan pelayanan kefarmasian (Rianto, 2019). Analisis kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yakni *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* (Tjiptono, 2016).

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif observasional dengan pendekatan non-eksperimental. Teknik pengambilan sampel ini menggunakan *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel yang digunakan adalah metode kuesioner terstruktur. Lokasi pengambilan sampel dilakukan di Apotek SM Bekasi Timur pada bulan Maret, April, Mei dan Juni pada tahun 2021. Populasi penelitian adalah pasien yang berobat dan menebus Resep Apotek SM Bekasi Timur. pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Jumlah besaran sampel minimal ditetapkan dengan rumus *Lemeshow* didapatkan jumlah sampel minimal 96 responden.

Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner yang dibuat telah terlebih dahulu melalui tahapan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti langsung (*tangible*) dan kepuasan pasien karena keenam bagian tersebut yang digunakan dalam pengukuran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek SM Bekasi Timur.

Pengukuran jawaban responden menggunakan skala *likert*. Cara pengukurannya adalah menghadapkan seorang responden dengan sebuah pertanyaan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban. Data yang berhasil dikumpulkan dari kuesioner selanjutnya akan diukur dengan bobot:

- |                               |                               |
|-------------------------------|-------------------------------|
| a. Sangat Puas dengan bobot 5 | d. Kurang Puas dengan bobot 2 |
| b. Puas dengan bobot 4        | e. Tidak Puas dengan bobot 1  |
| c. Cukup Puas dengan bobot 3  |                               |

Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan cara menghitung persentase masing-masing indikator pertanyaan:

$$\text{Tingkat Kepuasan Responden} = \frac{\text{Jumlah Skor Perolehan}}{\text{Jumlah Skor Maksimal}} \times 100\%$$

Kemudian berdasarkan perhitungan diatas dapat disesuaikan dengan range skala tingkat kepuasan responden milik Sugiyono (2010):

**Tabel 1. Range Skala Persentase Responden**

No	Penilaian	Nilai skala peringkat
1	Sangat puas	81% - 100%
2	Puas	61% - 80%
3	Cukup puas	41% - 60%
4	Kurang puas	21% - 40%
5	Tidak puas	0% - 20%

**HASIL**

**Hasil Uji Validitas & Reliabilitas**

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Kode	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
Kehandalan	KH_1	0,695	0,361	Valid
	KH_2	0,652	0,361	Valid
	KH_3	0,768	0,361	Valid
	KH_4	0,739	0,361	Valid
	KH_5	0,746	0,361	Valid
Daya Tanggap	DT_1	0,704	0,361	Valid
	DT_2	0,647	0,361	Valid
	DT_3	0,844	0,361	Valid
	DT_4	0,880	0,361	Valid
	DT_5	0,807	0,361	Valid
Jaminan	JM_1	0,795	0,361	Valid
	JM_2	0,873	0,361	Valid
	JM_3	0,860	0,361	Valid
	JM_4	0,889	0,361	Valid
	JM_5	0,857	0,361	Valid
Empati	EM_1	0,816	0,361	Valid
	EM_2	0,801	0,361	Valid
	EM_3	0,850	0,361	Valid
	EM_4	0,825	0,361	Valid
	EM_5	0,846	0,361	Valid
Bukti Langsung	BL_1	0,925	0,361	Valid
	BL_2	0,842	0,361	Valid
	BL_3	0,874	0,361	Valid
	BL_4	0,862	0,361	Valid
	BL_5	0,901	0,361	Valid
Kepuasan Pasien	BL_1	0,427	0,361	Valid
	BL_2	0,798	0,361	Valid
	BL_3	0,816	0,361	Valid
	BL_4	0,728	0,361	Valid
	BL_5	0,717	0,361	Valid

Setelah dilakukan uji validitas pada 30 responden, kuesioner dinyatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,361) dengan tingkat kepercayaan 95% dari data yang didapat hasil dari 30 butir pertanyaan kuesioner adalah valid dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

Item Variabel	N	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kehandalan	5	0,790	Reliabel
Daya Tanggap	5	0,839	Reliabel

Jaminan	5	0,906	0,600	Reliabel
Empati	5	0,882	0,600	Reliabel
Bukti Langsung	5	0,926	0,600	Reliabel
Kepuasan Pasien	5	0,750	0,600	Reliabel

Hasil uji reliabilitas diperoleh nilai koefisien reliabilitas variabel kehandalan sebesar 0,790, variabel daya tanggap sebesar 0,839, variabel jaminan sebesar 0,906, variabel empati sebesar 0,882, variabel bukti langsung sebesar 0,926, dan variabel kepuasan pasien 0,750. Berdasarkan nilai koefisien reliabilitas tersebut dapat diperoleh bahwa semua angket dalam penelitian ini reliabel (>0,600) atau konsisten, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

**Karakteristik Responden**

Penelitian ini dengan menyebarkan angket atau kuesioner kepada 96 responden. Hasil yang diperoleh yaitu responden pria lebih banyak dibandingkan responden wanita dengan jumlah pria sebanyak 42 responden berjenis kelamin laki-laki (43,8%) dan 54 responden berjenis kelamin perempuan (56,3%) sedangkan berdasarkan usia, 20 responden dengan rentang usia 18 – 30 tahun atau sejumlah 20,8%, 25 responden dengan rentang usia 31 – 40 tahun atau sejumlah 26,0%, 26 responden dengan rentang usia 41 – 50 tahun atau sejumlah 27,1%, dan 25 responden dengan rentang usia 51 – 60 tahun atau sejumlah 26,0%. Berdasarkan data hasil karakteristik pendidikan dari 96 responden yang menebus obat di apotek SM, tidak terdapat responden yang berpendidikan tidak tamat SD, 3 responden berpendidikan SD atau sejumlah 3,1%, 6 responden berpendidikan SMP/ Sederajat atau sejumlah 6,3%, 58 responden berpendidikan SMA/ sederajat atau sejumlah 60,4%, dan 29 responden berpendidikan perguruan tinggi atau sejumlah 30,2%. Berdasarkan data hasil karakteristik pekerjaan dari 96 responden yang menebus obat di apotek SM, terdapat 54 responden yang tidak bekerja atau sejumlah 56,3%, 4 responden memiliki pekerjaan sebagai guru atau sejumlah 4,2%, 2 responden yang memiliki pekerjaan buruh/ tani dan PNS atau sejumlah 2,1%, 1 responden yang memiliki pekerjaan sebagai TNI/ POLRI atau sejumlah 1%, 8 responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta atau sejumlah 8,3%, 25 responden memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta atau sejumlah 26%. Karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 4. Karakteristik Responden**

	Uraian	Jumlah	Prosentase
Jenis Kelamin	Pria	42	43,8
	Wanita	54	53,4
Usia	18-30 tahun	20	20,8
	31-40 tahun	25	26
	41-50 tahun	26	27,1
	51-60 tahun	25	26
Status Pekerja	Tidak bekerja	54	56,30
	Guru	4	4,2
	Buruh tani/PNS	2	2,1
	TNI/POLRI	1	1
	Wiraswasta	8	8,3
	Pegawai Swasta	25	26
Pendidikan	SD	3	3,1
	SLTP	6	6,3
	SMU	58	60,4
	Sarjana	29	30,2

**Penilaian Kepuasan Responden:**

Distribusi skala penilaian 5 Dimensi

Tabel 5. Distribusi skala penilaian 5 dimensi

Jenis Pelayanan Kefarmasian di Apotek SM		Skala Penilaian				
		5	4	3	2	1
<b>A. Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>						
1	Kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan prosedur tetap	17	66	13	0	0
2	Kehandalan apotek dalam pelayanan kesehatan dari awal hingga akhir	19	61	16	0	0
3	Keakuratan penanganan/pengadministrasi catatan/dokumen oleh apotek	17	64	14	1	0
4	Ketepatan waktu pelayanan sesuai jadwal.	11	64	16	5	0
5	Tidak ada kesalahan dalam pemberian obat	22	59	15	0	0
<b>B. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>						
1	Petugas farmasi melakukan pelayanan obat secara cepat dan sesuai dengan resep	22	62	11	1	0
2	Petugas farmasi cepat dan memuaskan dalam menangani keluhan.	18	60	17	1	0
3	Petugas apotek selalu menyapa	7	51	29	9	0
4	Petugas apotek selalu murah senyum dan ramah	6	55	26	9	0
5	Petugas apotek selalu menanggapi keluhan pasien	9	59	24	4	0
<b>C. Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>						
1	Apotek memiliki ketersediaan obat yang lengkap sesuai dengan yang saya butuhkan	16	58	21	1	0
2	Petugas apotek kembali mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan obat	25	61	10	0	0
3	Obat yang diminta pasien selalu tersedia	19	55	18	4	0
4	Obat diserahkan langsung oleh apotek	26	61	9	0	0
5	Petugas apotek jujur dan dapat dipercaya	24	58	14	0	0
<b>D. Empati (<i>Empathy</i>)</b>						
1	Petugas memberikan perhatian dan pelayanan dengan sepenuh hati.	11	65	18	2	0
2	Petugas tidak membiarkan saya menunggu lama atau tidak menelantarkan pasien.	12	63	18	2	1
3	Petugas melayani secara adil tanpa membeda-bedakan pasien	20	62	13	1	0
4	Petugas apotek dapat menjawab pertanyaan pasien tentang obat/ Kesehatan	16	59	20	1	0
5	Apoteker selalu memberikan informasi cara penggunaan obat yang diminta pasien	24	58	14	0	0
<b>E. Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)</b>						
1	Apotek memiliki gedung dan ruang tunggu yang bersih dan nyaman	16	60	20	0	0
2	Memiliki tempat duduk yang cukup dan nyaman untuk diduduki.	18	60	17	1	0
3	Apotek memiliki ketersediaan obat yang lengkap	15	64	15	2	0
4	Apotek memberikan fasilitas yang nyaman di ruang tunggu	12	63	20	1	0
5	Penataan obat rapi dan bersih	26	56	13	1	0

Berdasarkan data hasil pengolahan tersebut, didapatkan hasil untuk nilai frekuensi dimensi kehandalan, responden lebih banyak memberikan skor 4 atau kategori puas pada pertanyaan pertama dengan jumlah 66 responden dan terdapat 5 responden yang memberikan skor 2 atau kategori kurang puas pada pertanyaan keempat.

Pada dimensi daya tanggap, skor paling banyak yang diberikan responden terdapat pada skor 4 atau kategori puas dengan jumlah 62 responden pada pertanyaan pertama dan terdapat 9 responden yang memberikan skor 2 atau kategori kurang puas pada pertanyaan nomor 3 dan 4.

Pada dimensi jaminan, skor paling banyak yang diberikan responden terdapat pada pertanyaan kedua dan keempat dengan skor 4 atau kategori puas dengan jumlah 61 responden dan terdapat 4 responden yang memberikan skor 2 atau kategori kurang puas pada pertanyaan ketiga.

Pada dimensi empati, skor paling banyak yang diberikan responden terdapat pada pertanyaan pertama dengan skor 4 atau kategori puas dengan jumlah 65 responden dan terdapat 1 responden yang memberikan skor 1 atau kategori tidak puas pada pertanyaan kedua.

Pada dimensi bukti langsung, skor paling banyak yang diberikan responden terdapat pada pertanyaan ketiga dengan skor 4 atau kategori puas dengan jumlah 64 responden dan terdapat 2 responden yang memberikan skor 2 atau kategori kurang puas pada pertanyaan ketiga.

**Gambaran Kepuasan 5 Dimensi Responden di Apotek SM**

Penilaian kepuasan responden terhadap masing-masing dimensi diperoleh dengan menggunakan rumus tingkat kepuasan responden kemudian berdasarkan hasilnya dapat dikategorikan terhadap table range skala persentase kepuasan pasien, dengan data sebagai berikut:

**Tabel 6. Gambaran Kepuasan Responden**

Jenis Pelayanan Kefarmasian di Apotek SM Bekasi Timur		Total Skor	%	% Rata-rata	Kategori
<b>A. Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>					
1	Kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan prosedur tetap	388	80,83		
2	Keandalan apotek dalam pelayanan kesehatan dari awal hingga akhir	387	80,63		
3	Keakuratan penanganan/pengadministrasi catatan/dokumen oleh apotek	385	80,21	80,00	Puas
4	Ketepatan waktu pelayanan sesuai jadwal.	369	76,88		
5	Tidak ada kesalahan dalam pemberian obat	391	81,46		
<b>B. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>					
1	Petugas farmasi melakukan pelayanan obat secara cepat dan sesuai dengan resep	393	81,88		
2	Petugas farmasi cepat dan memuaskan dalam menangani keluhan.	383	79,79	76,13	Puas
3	Petugas apotek selalu menyapa	344	71,67		
4	Petugas apotek selalu murah senyum dan ramah	346	72,08		
5	Petugas apotek selalu menanggapi keluhan pasien	361	75,21		
<b>C. Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>					
1	Apotek memiliki ketersediaan obat yang lengkap sesuai dengan yang saya butuhkan	377	78,54		
2	Petugas apotek kembali mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan obat	399	83,13		
3	Obat yang diminta pasien selalu tersedia	377	78,54	81,17	Sangat Puas
4	Obat diserahkan langsung oleh apotek	401	83,54		
5	Petugas apotek jujur dan dapat dipercaya	394	82,08		
<b>D. Empati (<i>Empathy</i>)</b>					
1	Petugas memberikan perhatian dan pelayanan dengan	373	77,71	79,38	Puas

	sepenuh hati.				
2	Petugas tidak membiarkan saya menunggu lama atau tidak menelantarkan pasien.	371	77,29		
3	Petugas melayani secara adil tanpa membeda-bedakan pasien	389	81,04		
4	Petugas apotek dapat menjawab pertanyaan pasien tentang obat/ Kesehatan	378	78,75		
5	Apoteker selalu memberikan informasi cara penggunaan obat yang diminta pasien	394	82,08		
<b>E. Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)</b>					
1	Apotek memiliki gedung dan ruang tunggu yang bersih dan nyaman	380	79,17		
2	Memiliki tempat duduk yang cukup dan nyaman untuk diduduki.	383	79,79		
3	Apotek memiliki ketersediaan obat yang lengkap	380	79,17	79,67	Puas
4	Apotek memberikan fasilitas yang nyaman di ruang tunggu	374	77,92		
5	Penataan obat rapi dan bersih	395	82,29		

Berdasarkan data hasil responden yang melakukan penebusan obat di Apotek SM, dimensi dengan tingkat kepuasan tertinggi sampai terendah berturut-turut adalah dimensi jaminan dengan rata-rata persentase sebesar 81,17% atau kategori sangat puas, kemudian dimensi kehandalan dengan rata-rata persentase sebesar 80,0% atau kategori puas, dimensi bukti langsung dengan rata-rata persentase sebesar 79,67% atau kategori puas, dimensi empati dengan rata-rata persentase sebesar 79,38% atau kategori puas, dan yang terakhir adalah dimensi daya tanggap dengan rata-rata persentase sebesar 76,13% atau kategori puas.

## PEMBAHASAN

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dieliminasi atau diganti karena dianggap tidak relevan. Sebelum digunakan didalam penelitian, kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya dengan diuji-cobakan pada 30 responden. Nilai validitas diperoleh dari kolom Corrected Item Total Correlation. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan Pearson's Correlation Coefficient, Sugiyono (2003) dan setelah dianalisis dengan software SPSS versi 20,0 akan dilihat tingkat signifikansi atas semua pertanyaan. Jika angka korelasi yang diperoleh lebih besar daripada angka kritik ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ) maka pertanyaan dikatakan valid. Tabel  $r$  yang digunakan dengan taraf signifikansi 0,05. Dasar analisisnya yaitu jika angka korelasi yang diperoleh lebih besar daripada angka kritis ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ) maka pertanyaan dikatakan valid (Priyatno, 2010).

Kuesioner diberikan kepada 30 responden yang dipilih secara acak untuk menguji valid atau tidaknya seluruh pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner. Kuesioner dinyatakan valid apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Hasil penelitian yang ditunjukkan pada tabel 5.1 menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan pada kuesioner yang digunakan adalah valid karena memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Setelah dinyatakan valid, maka dilanjutkan dengan melakukan uji reliabilitas.

### Analisis Uji F

#### Menghitung nilai $F_{hitung}$ dengan $F_{tabel}$

Menggunakan tingkat keyakinan 95%,  $\alpha + 5\%$ , df 1 dapat ditentukan dengan persamaan berikut ini:  $df1 = \text{jumlah variabel}$ ; artinya  $df1 = 5$ , Sedangkan,  $df2 = n - k - 1$ , artinya  $df2 = 90$ ;  $(96 - 5 - 1)$ . Jadi, dapat dilihat pada tabel F pada kolom 5 baris 90 yakni 0,432. Nilai  $F_{hitung} = 68.764$ .

Berdasarkan pengujian statistik dengan metode uji F, menunjukkan tingkat bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 68,764  $> F_{tabel}$  yakni 0,432, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian yang ditinjau dari kelima dimensi kepuasan yang meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangible*) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen atau kepuasan pasien.

### Analisis Kepuasan Responden

Dari hasil penelitian yang dilakukan, 5 variabel dimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Apotek SM. Hal ini dapat dilihat dari hasil Tabel 5.11, diketahui nilai Sig. adalah 0,000 dan karena Sig.  $0,000 < 0,05$  dan  $F_{hitung} = 68,764 > F_{tabel} = 0,432$ , maka disimpulkan bahwa dari seluruh variabel bebas, yakni kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangible*) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hartini (2012), bahwa secara simultan dimensi kualitas pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles*) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

Dimensi jaminan (*assurance*) memiliki persentase kepuasan tertinggi dibandingkan dengan keempat dimensi yang lain dengan nilai 81,17%. Menurut Immas (2013), jaminan merupakan salah satu faktor penentu kenyamanan dan keamanan pasien. Dimensi jaminan meliputi pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri atas komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Apotek SM mendapatkan kategori kepuasan sangat puas pada dimensi jaminan karena apotek memiliki ketersediaan obat yang lengkap (78,54%) sehingga obat yang diminta pasien selalu tersedia (83,13%) dan selalu mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat akan menyerahkan obat (83,13%), selain itu petugas apotek memiliki nilai kejujuran dan dapat dipercaya (82,08%) serta apoteker langsung yang menyerahkan obat kepada pelanggan (83,54%).

### KESIMPULAN

Hasil analisis tersebut bahwa pengaruh kualitas pelayanan kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangible*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan 0,000 dan nilai  $F_{hitung} = 68,764$ . Berdasarkan kelima dimensi tersebut, dimensi jaminan (*assurance*) memiliki tingkat kepuasan tertinggi terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek SM dengan persentase kepuasan 81,17 atau kategori sangat puas.

### REFERENSI

- Akhmad, Atika Dalili. 2019. Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame. *Jurnal Farmasi Malahayati* Vol 2 No 1
- Budiwan, Vanesha dan Efendi. 2015. *The Understanding of Indonesian Patients of Hospital Service Quality in Singapore*. *International Journal of Social and Behavioral Sciences*
- Immas, Happy Ayuningrum Putri. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Universitas Diponegoro
- Istianto, John Hendra dan Maria Josephine Tyra. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto*. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*
- Kementerian Kesehatan. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. Kemenkes. Jakarta
- Kementerian Kesehatan. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Kemenkes. Jakarta
- Kurniasih, Retno. 2012. *Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi RS Pemalang Jawa Tengah*. Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Lauw, Jessica dan Yohanes Sondang Kunto. 2013. *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di The Light Cup Cafe Surabaya Town Square dan The Square Surabaya*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
- Lemeshow, Stanley, David W. Hosmer J, Janeile Klar & Stephen K. Lwanga. 1997. *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Pratiwi D, Wahyono D, Sampurno. 2013. *Analisis kepuasan pasien farmasi rawat jalan menggunakan metode servqual: studi di rumah sakit swasta X Jakarta*. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*.
- Rianto, Leonov, dkk. 2019. *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik X menggunakan Aplikasi E-Servqual Berbasis Web*. Akademi Farmasi IKIFA: Jakarta
- Rizal, M. 2014. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit*

*PKU Muhammadiyah Bantul Periode Juli – September 2013*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Rizan, Mohammad dan Fajar Andika. 2011. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pelanggan Suzuki Dealer Fatmawati Jakarta Selatan)*. Jurnal Riset Manajemen.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy, Ph.D. 2016. *Service Quality and Satisfaction edisi IV*. Yogyakarta: Andi