

## TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN APOTEK TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KECAMATAN SUKARAME

Atika Dalili Akhmad<sup>1</sup>, Dirga<sup>1</sup>, Sudewi Mukaromah K<sup>1</sup>, Nur Adliani<sup>1</sup>, Sukrasno<sup>2</sup>

### Abstract

*Health is the main assets in life, one of health care providers is a community pharmacies. Community Pharmacies provide pharmaceutical services and pharmaceutical supplies for the community. The quality of pharmaceutical services should be developed to meet the needs of the community as an effort to improve the welfare of the community. This research method is analytic descriptive with cross sectional survey design. This study aims to measure the level of patient satisfaction as the evaluation indicator of the quality pharmaceutical services in community pharmacies. The level of patient satisfaction was measured using a questionnaire with Service Quality (Servqual) model including five dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This questionnaire was given to 167 patients in Sukarame District. The questionnaire data were analyzed using Chi-square analysis. The results showed 58.08% of patients were not satisfied with the service given by the community pharmacy. Empathy Dimension (drug information) has the highest satisfaction level (87,83%), whereas reliability dimension having lowest satisfaction level (83,16%). The bivariate test of patient characteristics showed no significant relationship between age ( $p = 0,310$ ), sex ( $p = 0,064$ ), education (0.239), occupation ( $p = 0,439$ ), but monthly income ( $p = 0,000$ ) and number of patient visits ( $p = 0,000$ ) had a significant relationship to patient satisfaction.*

*Keyword: Service Quality, satisfaction, Community pharmacies.*

### Pendahuluan

Pada era globalisasi saat ini, tingkat kesadaran masyarakat semakin tinggi, bahwa dalam kehidupan yang menjadi aset utama adalah kesehatan, sehingga kebutuhan akan sarana kesehatan juga semakin meningkat (Musa *et.al.*, 2013). Aspek Penting untuk kesejahteraan masyarakat dalam sistem ekonomi dan dan pengembangan sistem sosial di masyarakat adalah perlindungan kesehatan yang diberikan oleh

pemerintah. Hal ini menuntut Penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang bersifat kuratif dan preventif sebagai upaya peningkatan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen terhadap pelayanan kesehatan. Paradigma fasilitas kesehatan bagi masyarakat telah berubah dari sebuah kebutuhan menjadi sebuah pilihan. Keberagaman dan kemudahan akses kesehatan menjadikan

---

1. Pogram Studi Farmasi Institut Teknologi Sumatera  
2. Sekolah Farmasi Institut Teknologi Bandung

masyarakat dapat memilih fasilitas kesehatan yang dapat memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas (Kemenkes RI, 2014).

Salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan adalah apotek. Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian dan sarana penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat. Salah satu tugas dan fungsi apotek menurut Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1332 adalah sarana farmasi untuk melaksanakan peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran dan penyerahan obat serta sarana penyalur obat yang dibutuhkan oleh masyarakat secara merata (Depkes RI, 2002). Orientasi pelayanan kefarmasian saat ini telah bergeser dari *drug oriented* menjadi *patient oriented* yang mengacu pada asas *pharmaceutical care*. Pelayanan kefarmasian di apotek yang awalnya hanya fokus terhadap obat sebagai komoditi farmasi menjadi pelayanan yang komprehensif bagi pasien sebagai konsumen apotek guna meningkatkan kualitas hidup (Diarti dkk., 2014).

Perkembangan zaman membuat semakin banyak persaingan dalam bisnis perapotekan mengakibatkan apotek berlomba untuk

meningkatkan kualitas pelayanannya. Mutu Pelayanan kesehatan seperti di apotek bergantung pada kebutuhan dan tuntutan konsumen yang berkaitan dengan kepuasan (Ingerani dkk., 2002). Pelayanan yang bermutu selain berdasarkan kepuasan konsumen juga harus sesuai dengan standar pelayanan dan kode etik keprofesian (Handayani dkk., 2009). Kepuasan yang terkait dengan mutu pelayanan adalah segala yang dipersepsikan oleh pasien sebagai mutu. Mutu merupakan kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Arab *et.al.*, 2012). Pelayanan fasilitas kesehatan yang memuaskan akan jadi pertimbangan bagi pasien untuk menilai fasilitas kesehatan dan kembali ke fasilitas kesehatan yang sama ketika membutuhkan pelayanan kesehatan (Hazfriani dkk., 2016; Samuel dkk., 2005). Kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara kinerja dan hasil yang dirasakan dari suatu pelayanan. Kualitas dari suatu pelayanan kesehatan erat kaitannya dengan kepuasan pengguna jasa kesehatan (konsumen/pasien) (Mosodeghrad,

2013). Indikator yang dapat digunakan untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan adalah dengan melakukan pengukuran kepuasan konsumen jasa pelayanan kesehatan (Moore, 2013).

Menurut Kotler (2009), terdapat lima dimensi mutu pelayanan yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen terhadap jasa. Dimensi ini dikenal dengan istilah model *SERVQUAL* (Service Quality) melalui metode survey penilaian kepuasan yang komprehensif bagi pelayanan jasa. Lima dimensi *SERVQUAL* yang perlu diperhatikan dalam mengukur kepuasan yaitu : dimensi keandalan pelayanan (*reliability*), dimensi ketanggapan pelayanan (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi empati (*Empathy*) yaitu perhatian untuk memahami kebutuhan pelanggan dan dimensi berwujud (*tangible*) yang dapat berupa sarana fisik dan perlengkapan (Kotler, 2009). Menurut Sarwono (1997), kepuasan pasien dipengaruhi oleh dua aspek yaitu aspek pelanggan dan aspek pelayanan. Aspek pelanggan dipengaruhi oleh umur, jenis kelamin, pendidikan, dan lain lain, sedangkan aspek pelayanan kesehatan terdiri dari

dua faktor, yakni aspek medis seperti tersedianya perlengkapan yang memadai, dan aspek non medis yang mencakup layanan petugas kesehatan, kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu, serta biaya yang murah (Sarwono, 1997).

Kota Bandar Lampung merupakan kota dengan kepadatan penduduk yang tinggi di Provinsi Lampung. Berdasarkan data jumlah penduduk dan laju pertumbuhan penduduk menurut kabupaten/kota di Provinsi Lampung tahun 2015, Kota Bandar Lampung memiliki jumlah penduduk mencapai 979.287 penduduk dengan laju pertumbuhan tertinggi dibandingkan kabupaten/kota lainnya dengan Kecamatan Sukarame sebagai salah satu kecamatan yang memiliki jumlah penduduk yang tinggi sebesar 56.921 jiwa (BPS, 2015). Dilihat dari jumlah apotek sebagai sarana pelayanan kesehatan, Kota Bandar Lampung memiliki jumlah apotek terbanyak di Provinsi Lampung sebanyak 215 Apotek, dan di Kecamatan Sukarame sebanyak 18 apotek (Kemenkes, 2018). Sebagai salah satu kecamatan terpadat dan memiliki jumlah apotek yang banyak, maka pelayanan kesehatan yang bermutu menjadi

sangatlah penting untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat terutama melalui pelayanan kefarmasian yang baik dan berkualitas.

Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di apotek di Kecamatan Sukarame. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan yang merupakan salah satu indikator mutu pelayanan yang berkualitas. Manfaat penelitian yang diharapkan adalah hasil penelitian ini dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan apotek agar pasien mendapatkan pelayanan yang bermutu sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat khususnya di Kecamatan Sukarame dan Provinsi Lampung pada umumnya.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif analitik dengan desain *survey cross sectional* terhadap konsumen yang datang ke apotek di Kecamatan Sukarame. Jumlah apotek yang bersedia ikut serta dalam penelitian ini sebanyak 15 apotek.

Responden dalam penelitian ini adalah konsumen apotek yaitu pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di apotek Kecamatan Sukarame dan telah memenuhi kriteria inklusi-eksklusi yang telah ditentukan. Kriteria inklusi, yaitu:

- 1) Pasien merupakan pasien rawat jalan yang datang ke Apotek di Kecamatan Sukarame
- 2) Pasien bersedia berpartisipasi mengikuti penelitian yang ditandai dengan mengisi dan menandatangani *Informed consent*.
- 3) Berusia > 18 tahun
- 4) Pasien kooperatif dan dapat berkomunikasi dengan baik

Kriteria eksklusi, yaitu :

- 1) Pasien tidak mengisi dan menandatangani *Informed consent* sebagai bukti kesediaan partisipasi
- 2) Berusia < 18 tahun
- 3) Pasien tidak kooperatif dan tidak berkomunikasi dengan baik

Perhitungan jumlah sampel minimal yang digunakan dalam penelitian ditentukan menggunakan rumus Lemeshow dkk. (1997) yaitu :

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{d^2}$$

Keterangan :

$n$  = jumlah sampel minimal

$Z_{1-\alpha/2}$  = derajat kemaknaan,

ditentukan  $Z_{1-\alpha/2} = 1,64$  yang

sesuai dengan derajat kemaknaan 90%

$p$  = populasi, apabila tidak diketahui proporsi atau sifat

tertentu tersebut, maka  $p = 0,5$

$d$  = tingkat presisi/deviasi, ditentukan  $d = 0.07$

sehingga,

$$n = \frac{(1.640^2)(0.25)}{0.07} = 137 \text{ sampel}$$

pasien minimal.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik *accidental sampling* yaitu dengan meminta pengisian kuesioner oleh pasien atau keluarga pasien yang bersedia pada saat datang ke apotek. Penelitian ini menggunakan didapatkan sampel total sebanyak 167 pasien.

Data penelitian dikumpulkan menggunakan kuesioner. Kuesioner untuk mengukur kepuasan pasien dibuat dengan model *servqual* yang disusun menggunakan skala likert terdiri dari empat kategori, yaitu :

Sangat tidak setuju, skor = 1

Tidak setuju, skor = 2

Setuju, skor = 3

Sangat setuju, skor = 4

Kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek yang diukur berdasarkan dimensi *tangible* (penampilan apotek : sarana fisik, perlengkapan apotek, penampilan petugas apotek), dimensi *reliability* (kecepatan pelayanan apotek), dimensi *responsiveness* (keramahan petugas apotek), dimensi *assurance* (ketersediaan/kelengkapan obat di apotek), dan dimensi *empathy* (Pemberian informasi obat oleh petugas apotek). Kuesioner kepuasan pasien dalam penelitian ini sudah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengukur ketepatan dan konsistensi kuesioner. Hasil uji menyatakan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini valid dan reliabel.

Data kuesioner diolah menggunakan statistik terkomputerisasi. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dalam penelitian ini dikategorikan berdasarkan nilai rerata kuesioner. Pasien puas jika nilai kepuasan kurang dari rerata ( $x < \text{rerata}$ ), pasien dikategorikan tidak puas jika nilai kepuasan lebih dari rerata ( $x > \text{rerata}$ ). Analisis data berupa distribusi frekuensi dan uji Chi-Square untuk menilai hubungan karakteristik pasien dan kepuasan

pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek di Kecamatan Sukarame.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Pasien Apotek

Karakteristik responden penelitian yang dilihat adalah usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan penghasilan serta jumlah kunjungan ke apotek. Responden paling banyak dalam penelitian ini adalah responden pada usia 48 – 62 tahun (66,47%). Responden penelitian ini paling banyak berjenis kelamin laki-laki (58,08%). Tingkat pendidikan responden terbanyak adalah pasien dengan tingkat pendidikan SD dengan persentase sebesar 35,93%, sedangkan dilihat dari jenis pekerjaan, 44,91% responden merupakan pelajar/mahasiswa dan jika dilihat dari penghasilan, 60,48% responden berpenghasilan Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000 serta jumlah kunjungan pasien apotek yang menjadi responden penelitian adalah 1-5 kali (64,07%)

Karakteristik responden secara rinci dapat dilihat pada tabel 1.

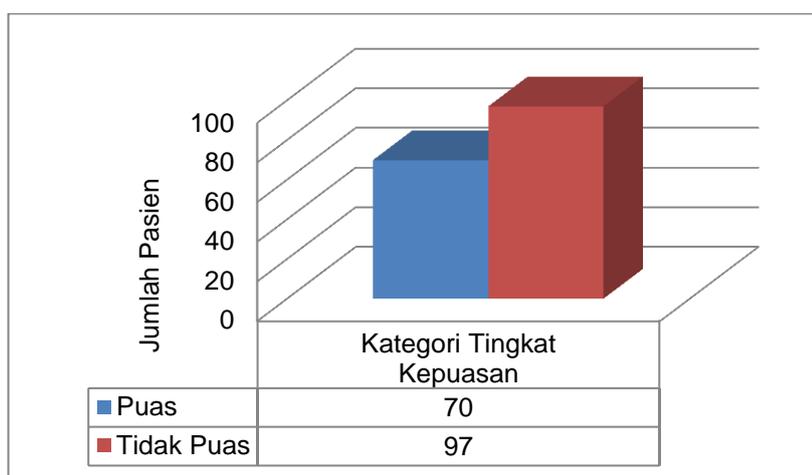
### Tingkat Kepuasan Pasien Apotek Kecamatan Sukarame

Hasil analisis deskriptif berdasarkan kategori nilai rerata skor kuesioner pasien, secara keseluruhan diperoleh bahwa dari total 167 pasien yang ikut serta sebagai responden, 58,08% (97) pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh apotek tempat pasien membeli obat, sedangkan sisanya sebesar 41,92% (70) pasien sudah puas dengan pelayanan yang diperoleh. Rendahnya tingkat kepuasan pasien apotek di Kecamatan Sukarame dapat disebabkan belum baiknya pelayanan yang diberikan oleh apotek. Pelayanan memuaskan apabila pelayanan yang diterima sudah sesuai atau melebihi harapan konsumen. Pelayanan tidak memuaskan ketika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan (Kotler, 2000).

Tabel 1.  
Karakteristik Pasien Apotek Kecamatan Sukarame

Karakteristik	Parameter	Jumlah Responden (n = 167)	Proporsi (%)
Usia	18 – 32 tahun	16	9,58
	33 – 47 tahun	9	5,39
	48 – 62 tahun	111	66,47
	Lebih dari 62 tahun	31	18,56

Jenis Kelamin	Laki-laki	97	58,08
	Perempuan	30	17,96
Tingkat Pendidikan	SD	60	35,93
	SMP/Sederajat	50	29,94
	SMA/Sederajat	30	17,96
	Diploma/S1/S2/S3	17	10,18
	Lain-lain	10	5,99
Jenis Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	75	44,91
	Wiraswasta	64	38,32
	PNS/TNI/POLRI	22	13,17
	Karyawan Swasta	1	0,60
	Lain-lain	35	20,96
Penghasilan	Kurang dari 1 juta	31	18,56
	1 – 2 juta	101	60,48
	2 – 3 juta	29	17,37
	3 – 4 juta	4	2,40
	Lebih dari 4 juta	2	1,20
Jumlah Kunjungan ke Apotek	Pertama Kali	38	22,75
	1-5 kali	107	64,07
	Lebih dari 5 kali	22	13,17



Gambar 1. Diagram Tingkat Kepuasan Pasien Apotek Kecamatan Sukarame

Tingkat Kepuasan pasien apotek di Kecamatan Sukarame jika dilihat berdasarkan lima dimensi indikator pelayanan yang diukur (penampilan apotek, keandalan, ketanggapan pelayanan, ketersediaan obat dan pemberian informasi) (Tabel.2), indikator pelayanan yang memiliki tingkat kepuasan paling rendah adalah indikator keandalan pelayanan. Persentase sangat setuju dan setuju pada indikator

keandalan pelayanan sebesar 83,15%. Indikator dengan tingkat kepuasan paling tinggi berdasarkan tanggapan responden adalah indikator pemberian informasi (*empathy*) dengan jumlah tanggapan sangat setuju dan setuju yakni 87,83%, kemudian diikuti indikator penampilan apotek (*tangible*) dengan persentase sangat setuju dan setuju sebesar 87,82%. Indikator kepuasan pelayanan pada dimensi

ketersediaan obat (Assurance) memiliki persentase sebesar 87,31%, hal ini menandakan ketersediaan obat juga menjadi salah satu aspek penilaian mutu pelayanan apotek menurut persepsi pasien. Penelitian Maharani, dkk menyatakan bahwa ketersediaan obat menjadi salah satu faktor pelayanan apotek dalam menghadapi persaingan dengan apotek lainnya (Maharani dkk., 2016). Secara keseluruhan respon kepuasan pasien apotek di Kecamatan Sukarame yang baik dinilai dari pelayanan pemberian informasi obat oleh petugas apotek, pemberian pelayanan yang tidak membedakan status sosial, hingga apotek yang mau mendengarkan keluhan pasien.

Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Yuniar dan Handayani, 2016, tingkat kepuasan pasien paling tinggi berasal dari dimensi *empathy* sebesar 97,4% (Yuniar dan Handayani, 2016). Penelitian Helni, 2015, menyatakan dari harapan responden terlihat bahwa informasi yang mudah dipahami sangat penting bagi

responden. Kepuasan pasien tergantung pemberian informasi yang mudah dipahami dan harus menjadi perhatian bagi apotek, pemberian informasi ini terkait dengan keterampilan komunikasi dari petugas apotek (Helni, 2015). Tingkat kepuasan tertinggi terhadap pelayanan apotek dalam penelitian Harianto adalah keramahan petugas apotek dalam memberikan informasi kepada pasien (Harianto dkk, 2005). Berbeda dengan penelitian Anitawati dkk, 2012, hasil penelitian didapatkan terdapat perbedaan antara harapan kualitas pelayanan dengan kinerja yang dirasakan, perbedaan ini terbesar terdapat pada dimensi *empathy*. Pelayanan yang didapatkan belum mencapai harapan pasien (Anitawati. Hasil penelitian ini juga berbeda yang didapatkan dari hasil penelitian yang dilakukan Nurcahyo, didapatkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah dimensi *tangible* dan *assurance* (Nurcahyo dkk., 2015).

Tabel 2.  
Tingkat Kepuasan Pasien Apotek Kecamatan Sukarame Dilihat dari Indikator Pelayanan Kefarmasian di Apotek

Indikator Pelayanan	Tanggapan Responden n = 167 (%)			
	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
<b>Tangible (Penampilan Apotek)</b>				
Papan nama apotek, dan lokasi apotek terletak ditempat strategis	21,0	62,9	16,2	0
Penataan obat	22,2	62,9	13,2	1,8
Ruang tunggu	28,1	64,7	6,0	1,2
Petugas apotek	26,9	64,1	7,8	1,2
Tersedia tempat brosur informasi obat/kesehatan	22,2	64,1	11,4	2,4
<b>Rerata</b>	<b>24,08</b>	<b>63,74</b>	<b>10,92</b>	<b>1,32</b>
<b>Reliability (Keandalan Pelayanan)</b>				
Pelayanan dcepat dan segera	26,9	56,3	16,2	0,6
Resep dikerjakan tepat waktu	17,4	68,3	13,2	1,2
Resep dikerjakan tidak tepat waktu ada permintaan maaf	16,2	43,7	34,7	5,4
Obat tepat sesuai dengan kebutuhan	34,7	59,9	3,6	1,8
Harga obat di apotek wajar	27,5	59,9	9,0	3,6
Petugas apotek menghitung harga obat dan melakukan transaksi pembayaran dengan cepat	28,7	64,7	6,0	0,6
Tidak ada kesalahan dalam pemberian obat	20,4	57,5	19,8	2,4
<b>Rerata</b>	<b>24,54</b>	<b>58,61</b>	<b>14,64</b>	<b>2,23</b>
<b>Responsiveness (Ketanggapan Pelayanan)</b>				
Petugas apotek mampu memberikan solusi terhadap keluhan	32,3	56,3	10,2	1,2
Petugas apotek selalu menyapa	21,0	59,9	16,8	2,4
Petugas apotek bersedia membantu kapanpun dibutuhkan	28,1	53,3	18,0	0,6
Petugas apotek selalu murah senyum dan ramah	25,7	61,7	12,6	0
Petugas apotek selalu menanggapi keluhan pasien	30,5	59,9	8,4	1,2
<b>Rerata</b>	<b>27,52</b>	<b>58,22</b>	<b>13,2</b>	<b>1,08</b>
<b>Assurance (Ketersediaan Obat Di Apotek)</b>				
Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta pasien	32,3	62,1	6,0	0,6
Obat yang diminta pasien selalu tersedia	21,6	43,1	32,3	3,0
Obat yang diberikan di apotek ini kualitasnya terjamin	43,1	54,5	1,8	0,6
Ada solusi jika obat kosong	28,1	60,5	11,4	0
Pengetahuan dan Keterampilan petugas	26,3	66,5	7,2	0
Obat diserahkan langsung oleh apoteker	24,6	53,9	20,4	1,2
Petugas apotek jujur dan dapat dipercaya	30,5	64,1	4,8	0,6
<b>Rerata</b>	<b>29,50</b>	<b>57,81</b>	<b>11,99</b>	<b>0,86</b>
<b>Empathy (Pemberian Informasi)</b>				
Petugas apotek tidak membeda-bedakan pasien berdasarkan status sosial	31,1	59,9	5,4	3,6
Petugas apotek mengerti keluhan konsumen informasi obat/kesehatan jelas dan mudah dimengerti	24,6	65,3	10,2	0
Petugas apotek dapat menjawab pertanyaan pasien tentang obat/kesehatan	34,7	57,5	6,6	1,2
Petugas apotek dapat menjawab pertanyaan pasien tentang obat/kesehatan	32,3	51,5	15,6	0,6
Petugas memberikan perhatian kepada pasien	22,8	61,7	15,0	0,6
Pasien selalu memberikan informasi cara penggunaan obat yang diminta pasien	26,9	58,7	12,0	2,4
<b>Rerata</b>	<b>28,73</b>	<b>59,10</b>	<b>10,80</b>	<b>1,40</b>

Tabel 3.  
Hubungan Karakteristik Pasien Apotek dengan Kepuasan Terhadap Pelayanan

Variabel Dependen	Variabel Independen	<i>p-value</i> ( $< 0,05$ )	
Kepuasan	Karakteristik Pasien	Usia	0,310
		Jenis Kelamin	0,064
		Pendidikan	0,239
		Pekerjaan	0,439
		Penghasilan perbulan	0,000
		Jumlah Kunjungan	0,000

Tabel 3 menunjukkan hubungan karakteristik pasien apotek dengan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh apotek. Hasil uji korelasi bivariat ini menunjukkan bahwa karakteristik pasien berdasarkan usia ( $p=0,310$ ), jenis kelamin ( $p=0,064$ ), pendidikan ( $p=0,239$ ), dan pekerjaan ( $p=0,439$ ) tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien ( $p\text{-value}<0,05$ ), sedangkan karakteristik pasien yang memiliki hubungan dengan kepuasan adalah penghasilan perbulan ( $p=0,000$ ) dan jumlah kunjungan pasien ke apotek ( $p=0,000$ ).

Penelitian Handayana (2005) yang mengukur hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien, menunjukkan faktor lokasi (penampilan apotek) menjadi faktor utama dalam tahap pencarian informasi, dan faktor harga (keandalan pelayanan) menjadi pertimbangan kedua bagi pasien dan memberi pengaruh besar dalam penentuan memanfaatkan apotek atau tidak.

Berdasarkan hasil penelitian Budiman bahwa tidak ada hubungan antara karakteristik pasien berdasarkan umur dengan kepuasan pasien, tetapi ada hubungan antara jenis kelamin, pendidikan, dan pendapatan terhadap kepuasan pasien (Budiman dkk., 2010).

Penelitian Koratiwida menyatakan bahwa dimensi penampilan fisik mempunyai tingkat skor yang terendah yaitu 82%, sedangkan dimensi *empathy* termasuk didalamnya pemberian informasi memiliki skor kepuasan tertinggi yaitu 88% (Koratiwida, 2003). Berdasarkan penelitian Aprilya, juga menyatakan bahwa dimensi tangible mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan, apabila pelayanan memiliki aspek tangible yang bagus maka secara simultan akan meningkatkan kepuasan pasien (Aprillya, 2013). Dengan kata lain bahwa hingga saat ini penentuan pemilihan apotek oleh pasien masih mengutamakan penampilan

apotek, sehingga penampilan apotek sebagai dimensi *tangible* sangat penting untuk diperhatikan oleh apotek guna meningkatkan jumlah konsumen. Pelayanan kefarmasian di apotek yang perlu ditingkatkan salah satunya adalah pemberian informasi obat. Penelitian kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas yang dilakukan oleh Risnandi, menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien, tetapi tidak ada hubungan antara jenis kelamin, usia, dan pekerjaan dengan kepuasan pasien (Hasan *et.al.*, 2013). Setiawan dkk, 2010, mengemukakan dari hasil uji korelasi didapatkan bahwa tidak ada hubungan bermakna antara usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan tingkat ekonomi terhadap kepuasan pasien di puskesmas. Evaluasi kepuasan terhadap pelayanan oleh penyedia jasa pelayanan kesehatan perlu dilakukan secara kontinyu mengingat kepuasan pasien yang berubah-ubah, evaluasi ini dilakukan untuk melakukan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Naik *et.al.*, 2009).

### KESIMPULAN

58,08% pasien apotek di Kecamatan Sukarame tidak puas

terhadap pelayanan apotek yang didapatkan. Berdasarkan Lima dimensi pelayanan yang diukur dalam penelitian ini, tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi *empathy* (pemberian informasi obat) dengan persentase kepuasan 87,83% dari total pasien, dimensi kepuasan terendah yaitu pada dimensi *reliability* (keandalan pelayanan) dengan persentase 83,16%.

### DAFTAR PUSTAKA

- Anitawati, E. Fudholi, A. Sumarni. (2012). Analisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan farmasi di apotek X (studi pada bulan november 2011), *Jurnal Manajemen dan pelayanan Farmasi*, 2:2.
- Aprilya, V. (2013). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J.Co Cabang Padang. *Jurnal Manajemen*, 2:1, 1-9.
- Arab, M. Tabatabaei, SMG. Rashidian, A. Forushani, AR. Zarei, E. (2012). The Effect of Service Quality on Patient loyalty : a Study of Private Hospitals in Tehran , Iran. *Iran Journal Public Health*, 9,71-7.
- Badan Pusat Statistik, Jumlah Penduduk di Provinsi Lampung, 2010, 2014, dan 2015, diakses 2 Mei 2018.
- Budiman, Suhat. Herlina, N. (2009). Hubungan Status Demografi Dengan Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Jamkesmas di Wilayah Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor Tahun

2010. *Jurnal Kesehatan Kartika*, 1, 1-17.
- Departemen Kesehatan RI. (2002). Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1332/Menkes/SK/X/2002 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 922/Menkes/Per /X/1993 tentang Ketentuan dan Pemberian Ijin Apotek. DepKes RI, Jakarta.
- Diarti, D..S.P. Budi, P. Wiratmo. (2014). Studi Kualitas Pelayanan Apotek Ditinjau dari Kepuasan Konsumen di Kecamatan Sumbersari Jember. *E-Jurnal Pustaka Kesehatan*, 2:3, 432-438.
- Handayana, E. (2005). Analisis Hubungan antara Karakteristik Pasien umum dengan proses pengambilan keputusan dalam memanfaatkan Apotek Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2005. Tesis. Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Handayani, R.S. Raharni. Gitawati, R. (2009). Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek Di Tiga Kota Di Indonesia. *Makara Kesehatan*, 13:1, 22-26.
- Harianto, Khasanah, N., Supardi, S. (2005). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Kopkar RSUD Budhi Asih Jakarta. *Majalah Ilmu Kefarmasian*, 2:11, 12-21.
- Hasan, S., Sulieman, H., Stewart, K., Chapman, CB., Hasan, MY., Kong, DC. (2013). Assessing patient satisfaction with community pharmacy in the UAE using a newly-validated tool. *RSAP*, 9:6, 41-50.
- Hazfriani, A., Ernawaty. (2016). Indeks Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 4:2, 77-85.
- Helni. (2015). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi. *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora*, 12:2, 01-08.
- Ingerani, dkk, (2002). Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kesehatan di Propinsi DKI Jakarta. Laporan Penelitian Kerjasama Dinkes Prop. DKI Jakarta dan Badan Litbangkes Depkes RI, 1 – 16.
- Kemenkes RI. (2014). Permenkes RI No 75 Tahun 2014 Tentang PUSKESMAS. Depkes RI, Jakarta.
- Kementerian Kesehatan. (2018). Aplikasi Pemetaan sarana kefarmasian Provinsi Lampung-daftar apotek Provinsi Lampung 2018, diakses 2 Mei 2018.
- Koratiwida, N. (2003). Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Terhadap Pelayanan Poliklinik Umum Rumah Sakit Sumber Waras tahun 2003. Tesis. Universitas Indonesia, Depok.
- Kotler, P., Keller, KL. (2009). *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 2. Edisi kedua belas. PT.Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. Edisi Milenium. New Jersey: Prentice Hall International Inc., New Jersey. p 256–257.
- Maharani, D.N., Mukaddas, A., Indriani. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep di Apotek Instalasi Farmasi Badan

- Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai. *Galenika Journal of Pharmacy*, 2:2, 111-117.
- Moore, A.D., Hamilton, J.B., Knafl, G.J., Godley, P.A., Carpenter, W.R., Bensen, J.T., Mohler, J.L., Mishel, M. (2013). The Influence of Mistrust, Racism, Religious Participation and Access to Care on Patient Satisfaction for African American Men: The North Carolina-Louisiana Prostate Cancer Project. *Journal of The National Medical Association*, 105:1, 59-68.
- Mosadeghrad, A.M. (2013). Healthcare Service Quality: Towards a Broad Definition, International. *Journal of Health Care Quality Assurance*, 26:3, 203-219.
- Musa, G.J., Chiang, P.H., Sylk, T., Bavley, R., Keating, W., Lakew, B., Tsou, H.C., Hoven, C.W. (2013). Use of GIS Mapping as a Public Health Tool-From Cholera to Cancer, *Health Services Insight*, New York City, USA, pp 111-116.
- Naik Panvelkar P, Saini B, Armour C. (2009). Measurement of patient satisfaction with community pharmacy services: a review. *Pharmacy world & science : PWS*, 31:5, 525-37.
- Nurchahyo, H., Marchaban, Sumarni (2015). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Era Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, 5:2, 104-107.
- Samuel, H., Foedjiawati. (2005). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 74-82.
- Sarwono, S. (1997). Sosiologi Kesehatan: Beberapa Konsep Beserta Aplikasinya. UGM, Yogyakarta.
- Setiawan, D., Hasanmihardja, M., Mahatir, A. (2010). Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Konsumen Apotek Di Kabupaten Tegal. *Jurnal Farmasi Indonesia*, 5:2, 101-7.
- Yuniar, Y., Handayani, R.S. (2016). Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek, *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 6:1, 39-48.