

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN ASURANSI PLN ADMEDIKA TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA 202 KEJAYAAN**

Oleh

Safitri Elly¹ dan Astutik Desti Lia²

¹Dosen Akademi Farmasi Bhumi Husada Jakarta

²Alumni Akademi Farmasi Bhumi Husada Jakarta

ABSTRAK

Kepuasan pasien dianggap sebagai salah satu dimensi yang sangat penting berkualitas dan merupakan salah satu indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan yang merupakan akibat pengaruh pelayanan kesehatan dan hal inilah yang membuat pengukuran kepuasan pasien menjadi komponen penting. Apotek Kimia Farma 202 Kejayaan merupakan sarana pelayanan kefarmasian yang menerapkan sistem pelayanan pembayaran tunai maupun tidak kredit. Pelayanan kredit yang disediakan yaitu pelayanan berupa sistem kerja sama dengan instansi tertentu. Pelayanan kredit yang tersedia di Apotek Kimia Farma 202 Kejayaan diantaranya pelayanan BPJS dan asuransi PLN Admedika.

Untuk menjaga kualitas pelayanan Apotek Kimia Farma 202 Kejayaan maka perlu dilakukan survei kepuasan pelanggan asuransi PLN Admedika. Penelitian tentang kepuasan pasien ini dibagi menjadi beberapa dimensi kualitas pelayanan yaitu Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*), dan Bukti fisik (*Tangible*).

Hasil penelitian dari 110 responden yang mengisi kuisioner berdasarkan karakteristik responden didapatkan hasil bahwa untuk jenis kelamin perempuan (64%), responden yang paling puas berusia > 65 tahun (66,1%), Pendidikan yang paling puas adalah Sarjana (50%), pekerjaan yang paling puas adalah pensiunan (67,3%), Dan penghasilan dalam rumah tangga yang paling puas adalah yang berpenghasilan <3Juta (42,9%). Untuk dimensi Keandalan 80%, Daya Tanggap 73,6%, Jaminan 70,9%, Empati 73,6% dan Bukti fisik 62,7%.

Kata kunci : Kepuasan, Pelayanan kefarmasian, Apotek Kimia Farma 202 Kejayaan

**Pendahuluan
Latar Belakang**

Kesehatan merupakan hak asasi manusia. Setiap orang mempunyai hak untuk hidup layak, baik dalam kesehatan pribadi maupun keluarganya termasuk didalamnya mendapatkan kesehatan yang baik. Tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat menjadi hal yang harus

mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan kepada masyarakat bertujuan membentuk masyarakat yang sehat.

Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari obat ke pasien yang mengacu kepada *Pharmaceutical Care* yaitu bentuk pelayanan dan tanggung

jawab langsung profesi apoteker dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien. Konsep pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan yang dibutuhkan dan diterima pasien untuk menjamin keamanan dan penggunaan obat yang rasional, baik sebelum, selama, maupun sesudah penggunaan obat yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) di apotek.^[4]

Untuk menjamin mutu pelayanan Apotek sebagai sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukannya praktek kefarmasian oleh apoteker maka harus dilakukan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian. Kualitas pelayanan apotek sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas berdampak terhadap minat pelanggan untuk kembali ke apotek yang sama dan sebagai alat promosi dari mulut ke mulut bagi calon pelanggan lain yang dapat berpengaruh sangat positif bagi usaha apotek sedangkan ketidakpuasan pelanggan merupakan sesuatu yang sangat mengkhawatirkan perusahaan karena kekecewaan pelanggan dapat dimanfaatkan pesaing sehingga pelanggan dapat berpindah ke perusahaan lain.^[9]

Apotek Kimia Farma 202 Kejayaan merupakan sarana pelayanan kefarmasian yang menerapkan sistem pelayanan pembayaran langsung (tunai)

maupun tidak langsung (kredit). Pelayanan tidak langsung (kredit) yang disediakan yaitu pelayanan berupa sistem kerja sama dengan perusahaan atau instansi tertentu.

Pelayanan kredit yang tersedia di Apotek Kimia Farma 202 Kejayaan diantaranya pelayanan BPJS dan pasien asuransi PLN Admedika. Sistem pelayanan asuransi pasien PLN Admedika yaitu pasien yang menebus resep ke Apotek Kimia Farma 202 Kejayaan dengan menggunakan kartu berobat yang dikeluarkan oleh PLN dimana datanya akan menjadi rekaman data Apotek Kimia Farma 202 Kejayaan. Sistem pembayaran yang disetujui bersama yaitu pembayaran dilakukan secara akumulasi setiap sebulan sekali pada bulan berikutnya. Pelayanan asuransi pasien PLN Admedika telah dilakukan sejak lama dan bersifat sangat menguntungkan bagi Apotek Kimia Farma 202 Kejayaan.^[5]

Adapun beberapa keluhan pasien asuransi PLN terhadap pelayanan Apotek Kimia Farma 202 yang terjadi belakangan ini seperti tentang pelayanan tenaga kefarmasian, kelengkapan obat, waktu tunggu yang lama, dan administrasi berkas kelengkapan klaim yang dianggap mempersulit. Untuk menjaga agar kerjasama antara Apotek Kimia Farma 202 Kejayaan dan Instansi PLN terus berjalan dengan baik maka salah satunya dengan cara memberikan dan menjaga kepuasan pasien asuransi PLN Admedika.

Survei kepuasan pelanggan seperti ini pernah dilakukan di Apotek Kimia Farma 202 Kejayaan ini sebelumnya tetapi hanya untuk

ruang lingkup pasien dengan pembayaran langsung (tunai) saja. Sedangkan untuk pasien asuransi khususnya PLN belum pernah dilakukan sebelumnya. Oleh karena itu, untuk menjaga kualitas pelayanan Apotek Kimia Farma 202 Kejayaan maka perlu dilakukan survei kepuasan pelanggan asuransi PLN Admedika ini. Dimana hasil dari survei ini dapat dijadikan bahan evaluasi untuk memperbaiki mutu pelayanan di Apotek Kimia Farma 202 kejayaan. Dari berbagai keluhan yang ada maka survei ini lebih menekankan kepada pelayanan tenaga kefarmasian itu sendiri. Dimana sumber daya manusia ini merupakan aspek yang penting untuk menunjang pelayanan yang optimal.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut "Apakah pasien asuransi PLN Admedika di apotek Kimia Farma 202 Kejayaan telah puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 202 Kejayaan?"

Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum
Mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien asuransi PLN Admedika terhadap pelayanan kefarmasian Apotek Kimia Farma 202 Kejayaan.
2. Tujuan Khusus
Mengetahui persentase tingkat kepuasan yang paling dominan berdasarkan kategori Puas dan Tidak puas pada responden berdasarkan karakteristik responden yaitu

jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan dalam rumah tangga.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis dan penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode survei dengan penelitian bersifat deskriptif. Metode penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif. Dimana kategori analisa data yang digunakan yakni analisa data univariate.^[12]

Waktu dan tempat penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari-Maret tahun 2019 dan bertempat di Apotek Kimia Farma 202 Kejayaan Depok.

Variabel Penelitian

Penulis melakukan pengukuran terhadap keberadaan suatu variabel dengan menggunakan instrument penelitian. Setelah itu mungkin peneliti melanjutkan analisis untuk mencari hubungan suatu variabel dengan variabel lainnya. Dimana terdapat indikator-indikator yang akan diukur dengan skala pengukuran seperti nominal, ordinal, Interval dan rasio.^[9]

Populasi dan Sampel

Populasi Penelitian

Populasi penelitian yang diambil yaitu seluruh pasien asuransi PLN yang yang mengambil obat di Apotek Kimia Farma 202 Kejayaan. Populasi rata-rata pasien resep kredit PLN berjumlah 150 Pasien per bulan.

Sampel penelitian

Jumlah sampel yang dibutuhkan ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan asumsi tingkat keandalan sebesar 95% sehingga besar galat pendugaan sebesar 5% [2]:

$$n = \frac{N}{N.(d)^2 + 1}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

D = Batas toleransi kesalahan

Perhitungan :

$$n = \frac{150}{150.(0,05)^2 + 1}$$

n = 109,09 ~ 110 Responden

Teknik Pengumpulan data

1. Data dikumpulkan dengan menggunakan data primer yaitu berupa kuisoner yang dibagikan kepada pasien atau keluarga pasien yang sedang menunggu obat di Apotek Kimia Farma 202 kejayaan depok pada bulan Januari-Maret 2019.
2. Kuisoner Yaitu cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang sudah dipersiapkan secara tertulis dengan menyebarkan angket dan disertai dengan alternatif jawaban yang akan diberikan kepada responden pada saat menebus resep obat.^[13]

Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data

Berikut merupakan langkah-langkah prosedur yang harus dilakukan selama melakukan penelitian :

- a. Mengidentifikasi dan merumuskan masalah

- b. Menentukan variabel bebas dan variabel terikat yang akan diteliti.
- c. Menentukan populasi dan sampelnya.
- d. Memilih teknik pengumpulan data yaitu dengan data primer untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien asuransi PLN Admedika dan data sekunder untuk mengetahui karakteristik pasien
- e. Melaksanakan penelitian atau pengumpulan data dengan menyebarkan kuisoner kepada 110 responden.
- f. Mengelompokkan hasil kuisoner dalam aplikasi Microsoft Excel.
- g. Melakukan pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versi 21 untuk membuat distribusi frekuensi dan analisis data menggunakan analisis deskriptif untuk menggambarkan variabel yang diteliti

Analisis data

Analisa data dilakukan dengan menggunakan analisa univariat yaitu dengan melakukan penelitian terhadap tiap variabel dari hasil penelitian yang menghasilkan persentase dari tiap variabel tersebut.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan kepada 110 responden dengan pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan melalui penyebaran kuisoner yang telah di uji validasi untuk memberikan gambaran kepada peneliti tentang kenyataan yang

dirasakan oleh responden di Apotek Kimia Farma 202 Kejayaan periode Januari-Maret 2019 maka didapatkan hasil sebagai berikut:

Karakteristik responden

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan dalam rumah tangga. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi dari responden dan kaitannya dengan masalah dan tujuan penelitian tersebut.

a. Jenis kelamin

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin Perempuan dengan persentase sebesar 53,64% sebanyak 59 responden dibandingkan dengan yang berjenis kelamin Laki-laki dengan persentase sebesar 46,36% sebanyak 51 responden.

b. Jenis kelamin berdasarkan tingkat kepuasan

Tingkat kepuasan responden menurut Arikunto dibagi menjadi 4 kategori yaitu responden yang memiliki kategori sangat tidak puas bila persentase hasil kuisioner antara 0 – 39%, responden yang memiliki kategori tidak puas bila persentase hasil kuisioner 40% - 55%, responden yang puas bila hasil kuisioner 56% - 75% dan responden yang sangat puas dengan

persentase hasil kuisioner antara 76% - 100%.^[1]

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa sebagian besar responden yang puas adalah responden yang berjenis kelamin Perempuan sebesar 64% sebanyak 36 responden sedangkan yang tidak puas sebesar 42,6% sebanyak 23 responden. Dan responden yang berjenis kelamin laki-laki hanya memiliki kepuasan sebesar 36% sebanyak 20 responden saja sedangkan yang tidak puas lebih banyak yakni sebesar 57,4% sebanyak 31 responden. Hal ini terjadi karena Menurut Schmoll dkk dalam Sudaryono, 2014 di temukan perbedaan antara jenis kelamin perempuan dan laki-laki terhadap suatu jasa pelayanan. Sedangkan perempuan cenderung lebih mudah untuk menerima pelayanan kefarmasian dibandingkan dengan laki-laki. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mengapa perempuan itu bersifat positif karena perempuan tingkat sensitivitasnya lebih rendah jadi dapat di katakan perempuan itu mudah dalam mendapatkan tingkat kepuasan yang positif.^[10]

c. Usia

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa sebagian besar responden berusia > 65 tahun dengan persentase sebesar 59,1% sebanyak 65 responden. Untuk usia 41-65 tahun dengan persentase sebesar 24,5%

sebanyak 27 responden, kategori usia 19-40 tahun dengan persentase sebesar 11,8% sebanyak 13 responden, dan persentase terendah yaitu kategori usia 13-18 tahun sebesar 4,6% sebanyak 5 responden.

d. Usia berdasarkan tingkat kepuasan

Tingkat kepuasan responden menurut Arikunto dibagi menjadi 4 kategori yaitu responden yang memiliki kategori sangat tidak puas bila persentase hasil kuisioner antara 0 – 39%, responden yang memiliki kategori tidak puas bila persentase hasil kuisioner 40% - 55%, responden yang puas bila hasil kuisioner 56% - 75% dan responden yang sangat puas dengan persentase hasil kuisioner antara 76% - 100%.^[1]

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa yang memiliki tingkat kepuasan paling tinggi yakni pada responden dengan usia > 65 tahun sebesar 66,1% sebanyak 37 responden lalu diikuti oleh responden dengan usia 41-65 tahun sebesar 19,6% sebanyak 11 responden. Sedangkan responden yang puas diusia 19-40 tahun sebesar 14,3% sebanyak 8 responden dan responden dengan usia 12-18 tahun tidak ada yang merasa puas. Menurut teori Psikososial Erik Erikson Hal ini terjadi dikarenakan responden yang berusia > 65 tahun sudah memiliki keseimbangan antara Id, ego, dan super ego yang

sama besarnya sehingga responden jauh lebih stabil dalam emosi. Umumnya Semakin bertambah usia maka masalah kesehatan mulai muncul dan pengendalian psikologi untuk melakukan adaptasi terhadap orang lain semakin baik. Namun terkadang usia bisa menentukan tingkat kedewasaan seseorang sehingga hal ini bisa mempengaruhi dalam perilakunya dan cara pemikirannya.^[3]

e. Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa sebagian besar pendidikan responden adalah sarjana sebanyak 54 responden dengan persentase sebesar 49,1%. Selain itu pendidikan SLTA sebanyak 24 responden dengan persentase sebesar 21,8%, Diploma sebanyak 15 responden dengan persentase sebesar 13,6%, lalu kategori lain-lain sebanyak 12 responden dengan persentase sebesar 10,9% dan SLTP sebanyak 5 responden sebesar 4,6%.

f. Pendidikan berdasarkan Tingkat kepuasan

Tingkat kepuasan responden menurut Arikunto dibagi menjadi 4 kategori yaitu responden yang memiliki kategori sangat tidak puas bila persentase hasil kuisioner antara 0 – 39%, responden yang memiliki kategori tidak puas bila persentase hasil

kuisoner 40% - 55%, responden yang puas bila hasil kuisoner 56% - 75% dan responden yang sangat puas dengan persentase hasil kuisoner antara 76% - 100%.^[1]

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan tertinggi pada responden dengan jenis pendidikan Sarjana dengan persentase sebesar 50% sebanyak 28 responden. Lalu diikuti dengan SLTA sebesar 21,4% sebanyak 12 responden, diploma sebesar 14,3% sebanyak 8 responden, untuk pendidikan lebih tinggi dari sarjana sebesar 12,5% sebanyak 7 responden. Dan untuk pendidikan SLTP sebesar 1,8% sebanyak 1 responden. Hal ini dikarenakan PT. PLN merupakan perusahaan besar yang memiliki parameter pendidikan yang tinggi dalam penerimaan sumber daya manusia di era globalisasi. Dewasa ini, Pendidikan dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk mengukur tingkat intelektual seseorang. Semakin tinggi pendidikan yang dimiliki maka semakin tinggi pula tingkat intelektualnya. Tingkat pendidikan menentukan seseorang dalam menerima informasi dan pengetahuan. Konsumen yang memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi akan lebih tanggap terhadap informasi yang didapat, selain itu pendidikan juga mempengaruhi konsumen dalam memilih pilihan produk maupun merek.^[10]

g. Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa menunjukkan bahwa responden yang memiliki pekerjaan sebagai pensiunan sebanyak 65 responden dengan persentase sebesar 59,1%, pegawai sebanyak 24 responden dengan persentase sebesar 21,8%, ibu rumah tangga sebanyak 16 responden dengan persentase 14,6% dan pelajar sebanyak 5 orang dengan persentase sebesar 4,6%.

h. Pekerjaan berdasarkan Tingkat kepuasan

Tingkat kepuasan responden menurut Arikunto dibagi menjadi 4 kategori yaitu responden yang memiliki kategori sangat tidak puas bila persentase hasil kuisoner antara 0 – 39%, responden yang memiliki kategori tidak puas bila persentase hasil kuisoner 40% - 55%, responden yang puas bila hasil kuisoner 56% - 75% dan responden yang sangat puas dengan persentase hasil kuisoner antara 76% - 100%.^[1]

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa kepuasan tertinggi ada pada responden pensiunan sebesar 67,3% sebanyak 37 responden lalu diikuti dengan pekerjaan pegawai sebesar 20% sebanyak 11 responden dan ibu rumah tangga sebesar 9,1% sebanyak 5 responden dan tingkat kepuasan terendah ada pada responden pelajar sebesar 3,6% sebanyak 2

responden. Pekerjaan seringkali mempengaruhi perilaku seseorang dalam keputusannya. Selain itu pekerjaan pada umumnya juga mencerminkan satu bentuk perilaku pembelian tertentu terhadap suatu produk jasa.^[10]

Dalam hal ini responden pensiunan lebih banyak dibandingkan dengan responden pegawai, Ibu rumah tangga dan pelajar dikarenakan PT. PLN memiliki kesejahteraan jaminan kesehatan yang cukup baik untuk karyawan produktif maupun pensiunan beserta keluarganya.

i. Penghasilan dalam rumah tangga

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa sebagian besar penghasilan dalam rumah tangga responden yaitu berpenghasilan <3 juta sebanyak 45 responden dengan persentase sebesar 40,9%. Dan penghasilan >4 juta sebanyak 36 responden dengan persentase sebesar 32,7%. Dan penghasilan antara 3 juta- 4 juta sebesar 29 responden dengan persentase sebesar 26,4%.

j. Penghasilan dalam rumah tangga berdasarkan tingkat kepuasan

Tingkat kepuasan responden menurut Arikunto dibagi menjadi 4 kategori yaitu Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa Dimensi yang memiliki persentase kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi

responden yang memiliki kategori sangat tidak puas bila persentase hasil kuisioner antara 0 – 39%, responden yang memiliki kategori tidak puas bila persentase hasil kuisioner 40% - 55%, responden yang puas bila hasil kuisioner 56% - 75% dan responden yang sangat puas dengan persentase hasil kuisioner antara 76% - 100%.^[1]

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa kepuasan tertinggi ada pada responden yang berpenghasilan < 3 Juta sebesar 42,9% sebanyak 24 responden. Lalu diikuti oleh yang berpenghasilan > 4 juta sebesar 30,3% sebanyak 17 responden. Dan penghasilan 3-4 Juta sebesar 26,8% sebanyak 15 responden. Hal ini terjadi dikarenakan responden dalam penelitian ini sebagian besar pensiunan Pensiun maksudnya tidak bekerja lagi karena masa tugasnya telah selesai. Umumnya gaji pensiun lebih kecil dibandingkan dengan gaji semasa kerja. Penghasilan sangat mempengaruhi seseorang dalam memilih produk yang akan dikonsumsi. Pendapatan yang diukur dari seorang konsumen biasanya bukan hanya pendapatan yang diterima oleh seorang individu, tetapi diukur semua pendapatan yang diterima oleh semua anggota keluarga dimana konsumen itu berada.^[4] Kehandalan dengan persentase sebesar 80% sebanyak 88 responden. Lalu dimensi daya tanggap dan Empati memiliki persentase yang sama sebesar

73,6% sebanyak masing-masing 81 responden. Lalu dimensi jaminan sebesar 70,9% sebanyak 78 responden, Sedangkan dimensi yang memiliki persentase kepuasan terendah terdapat pada dimensi Bukti Fisik yakni sebesar 62,7% sebanyak 69 responden.

Dalam dimensi kehandalan informasi tentang penggunaan obat, pemakaian dalam sehari dan penyimpanan perbekalan farmasi sangat penting dan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan pengobatan pasien. Karena bila pemakaian obat tidak sesuai dengan terapinya maka tidak akan didapatkan terapi yang optimal untuk penyakitnya. Walaupun persentase puas dari pasien cukup tinggi namun pengetahuan petugas apotek masih harus selalu ditingkatkan secara kontinyu dan berkesinambungan untuk menghadapi kemajuan sosial di masa depan.

Persentase terendah terdapat pada dimensi Bukti fisik, hal ini menyatakan sarana dan prasarana yang ada di apotek Kimia Farma. Menurut Mudie dan Cottam (1993) dalam Tjiptono (2016), setidaknya ada enam faktor yang harus dipertimbangkan secara cermat menyangkut tata letak fasilitas jasa, antara lain: perencanaan spasial, perencanaan ruangan, perlengkapan/ perabotan, tata cahaya, warna dan pesan-pesan yang disampaikan secara grafis. Selain itu

masalah penampilan karyawan dan apoteker yang sopan dan rapi perlu ditingkatkan. Sesuai hasil penelitian ini kenyatannya responden yang puas hanya 62,7% maka masih banyak responden yang belum merasa puas sehingga perlu di lakukan perbaikan seperti penambahan tempat duduk Sehingga pasien lebih nyaman bila menunggu lama. Dan juga selalu mengikuti Standar Operasional Prosedur kebersihan yang sudah ditentukan.^[12]

Untuk dimensi Daya tanggap dan Empati memiliki persentase yang sama yakni 73,6%. Bila kamu menawarkan pengalaman layanan pelanggan yang hebat, pelanggan kamu cenderung bertahan dan memanfaatkan bisnis kamu saat ini muncul.^[1]

Hal yang terkait dengan pernyataan ini bahwa pelayanan terbaik yang dilakukan bukan hanya untuk kepuasan pasien saat ini saja namun juga merupakan tabungan kebaikan untuk petugas sendiri dan bisnis apotek di masa depan. Pasien loyal akan muncul bila petugas mampu melakukan hal ini dengan baik dan kontinyu. Hal yang mendukung dimensi empati di apotek karena walaupun pasien asuransi PLN Admedika merupakan pasien non tunai namun petugas apotek tetap melayani dengan sepenuh hati sehingga pasien merasa puas.

Untuk dimensi Jaminan memiliki persentase puas sebanyak 78 (70,9%) dari 110 responden yang diteliti. Dimensi

ini berkaitan dengan kemampuan yang dimiliki SDM akan bidang kefarmasian untuk meyakinkan pasien bahwa apoteker dan asisten apoteker yang melayaninya benar-benar mampu. Menurut Yoga angga, dalam pengelolaan apotek, apoteker dan asisten apoteker senantiasa harus memiliki kemampuan menyediakan dan memberikan pelayanan yang baik, mengambil keputusan yang tepat, mampu berkomunikasi antar profesi, menempatkan diri sebagai pimpinan dalam situasi multidisipliner, kemampuan mengelola SDM secara efektif, selalu belajar sepanjang karier dan membantu memberi pendidikan dan memberi peluang untuk meningkatkan pengetahuan. Disamping itu Apotek Kimia farma yang merupakan perusahaan BUMN besar memiliki citra yang baik dikalangan masyarakat Hal ini mampu menjadi jaminan salah satunya atas keaslian produk yang mereka jual.^[14]

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa secara keseluruhan pasien menyatakan 80 % puas dan 20% sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 202 Kejayaan. Hal ini menunjukkan secara keseluruhan kualitas pelayanan sudah baik walaupun masih belum optimal. Hal ini dapat dijadikan perhatian untuk Apotek Kimia Farma 202 sebagai bahan meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono, masalah-masalah

yang dihadapi penyedia jasa bisa ditelusuri dari tiga sumber utama yakni: 40 % masalah disebabkan oleh apotek sendiri, 20% masalah karyawan dan 40 % disebabkan oleh pelanggan.^[12]

Setiap penyedia jasa pasti membuat kesalahan. Namun kemampuan penyedia jasa untuk menangani masalah merupakan faktor kunci yang menentukan keberhasilan atau kegagalan untuk mempertahankan pelanggan. Setelah dilakukan penilaian dan hasilnya ternyata belum sesuai dengan harapan pelanggan, perlu dilakukan pemulihan layanan yang meliputi beberapa hal, antara lain: dengan respon, informasi, tindakan dan kompensasi. Sehingga ke depannya Persentase kategori Sangat puas lebih tinggi dibandingkan dengan persentase kategori puas.^[14]

Kesimpulan

1. Hasil penelitian dari 110 responden yang mengisi kuisioner berdasarkan karakteristik responden didapatkan hasil bahwa untuk jenis kelamin yang paling puas adalah perempuan (64%), untuk usia responden yang paling puas berusia > 65 tahun (66,1%), untuk pendidikan yang paling puas adalah responden berpendidikan Sarjana (50%), untuk pekerjaan yang paling puas adalah responden pensiunan (67,3%), dan untuk penghasilan dalam rumah tangga yang paling puas adalah

- responden yang berpenghasilan < 3 Juta (42,9%).
2. Hasil penelitian terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 202 kejayaan depok berdasarkan dimensi kualitas pelayanan menyatakan puas terhadap dimensi kehandalan sebesar 80%, dimensi Daya Tanggap sebesar 73,6%, dimensi Jaminan sebesar 70,9%, dimensi Empati sebesar 73,6% dan dimensi bukti fisik sebesar 62,7%.
 3. Hasil analisa tersebut juga menunjukkan bahwa dimensi kehandalan memperoleh nilai terbesar yaitu 80% dan merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Saran

1. Apotek Kimia Farma perlu menekankan perhatiannya terhadap dimensi Kehandalan dikarenakan dimensi ini merupakan salah satu dari kelima dimensi yang pengaruhnya paling kuat terhadap kepuasan pelanggan (pasien). Perlu diperhatikan kemampuannya dalam penyediaan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan demi meningkatkan kepuasan pelanggan dengan tanpa mengabaikan perhatian terhadap dimensi lainnya
2. Diharapkan Manajemen Apotek memperhatikan dan mengelola dengan baik ketersediaan obat. Agar

- kekosongan obat dapat diminimalisir
3. Diharapkan dapat menambah jumlah tempat duduk di ruang tunggu agar pasien jauh lebih nyaman
 4. Untuk penelitian lanjutan dapat dilakukan pengkategorian yang lebih signifikan pada tingkat kepuasan karakteristik responden agar analisa lebih tajam.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S., 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bungin B., 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Rajagrafindo Persada. Edisi kedua. 91-190
- Hardiyansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. 190-287
- [MenKes] Menteri Kesehatan RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Kementerian Kesehatan : 3
- Nunung Mulyati, 2018. *Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan Farmasi di loket BPJS Apotek Kimia Farma Sukahati*
- Rangkuti Freddy, 2017. *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama. 50-70
- Sudaryono, 2014. *Perilaku Konsumen*. Lentera Ilmu Cendekia. 38-60

Tjiptono, Ph.D., Fandy & Chandra Gregorius, 2016. *Service, Quality & Satisfaction* edisi 4. 149-165

Wijono, Djoko. 2014. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Teori, Strategi, dan Aplikasi*. Surabaya: Airlangga University Press

Yoga, A.S., Pramestutie, H.R., Sidharta, B., 2018. *Profil Kualitas Pelayanan Resep oleh Apoteker di Beberapa Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang*. Jurusan Farmasi, Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya, Malang, Indonesia Vol. 4 no. 1