

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN APOTEK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS X KOTA PADANG

Tosi Rahmaddian¹, Irwadi²

¹² Fakultas Vokasi Anestesi Universitas Baiturrahmah, Jalan Raya By Pass KM. 15, Kota Padang, 25586, Indonesia

*tosi_rahmaddian@fkm.unbrah.ac.id, irwadi@staff.unbrah.ac.id

Abstrak

Kepuasan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien dapat terpenuhi melalui produk yang diberikan. Permasalahan di apotek antara lain lamanya waktu penyiapan obat, label obat yang kurang lengkap, informasi obat yang tidak lengkap, antrean panjang, dan sumber daya manusia yang kurang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan kualitas pelayanan terhadap apotek poliklinik rawat jalan di puskesmas X kota Padang. Desain Penelitian *cross sectional*. sampel dengan *Non Probability Sampling* secara *accidental sampling* berjumlah 67 orang. Data diolah *uji Chi-square*. Hasil penelitian diperoleh lebih dari separuh (50,7%) pasien rawat jalan menyatakan kurang puas, (52,2%) menyatakan bukti fisik baik, (55,2) menyatakan kehandalan kurang baik, (53,7%) menyatakan daya tanggap kurang baik, (50,7%) menyatakan jaminan baik, (55,2%) menyatakan empati kurang baik, Ada hubungan yang signifikan antara bukti fisik yang tersedia, kehandalan petugas, daya tanggap petugas, jaminan dan empati petugas dengan tingkat kepuasan rawat jalan poliklinik di puskesmas Kota Padang X. Dengan ini puskesmas diharapkan membenahi semua aspek yang menyebabkan pasien rawat jalan merasa tidak nyaman *over the line*, dengan melakukan kegiatan edukasi dan pelatihan tambahan bagi petugas di apotek, perlunya penambahan petugas apoteker, serta lebih sigap dalam melayani lebih banyak pasien, meluangkan waktu dalam mendeskripsikan obat, lebih baik memberikan rasa ingin membantu dengan penuh perhatian kepada pasien yang memiliki masalah, dan untuk peneliti selanjutnya menggali lebih dalam tentang masalah petugas di apotek.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Pasien Rawat Jalan, Tingkat Kepuasan,*

THE INFLUENCE OF PHARMAKER SERVICE QUALITY ON THE LEVEL OF OUTPATIENT SATISFACTION AT PUSKESMAS X, PADANG CITY

ABSTRACT

Satisfaction is a condition in which the patient's needs, desires, and expectations can be fulfilled through the product provided. Problems at the pharmacy include the length of time it takes to prepare the drug, incomplete drug labels, incomplete drug information, long queues, and inadequate human resources. This study aims to determine the level of service quality satisfaction for outpatient polyclinic pharmacies in Puskesmas X Padang city. Cross-sectional research design. the sample with Non-Probability Sampling by accidental sampling is 67 people. Data were processed by Chi-square test. The results showed that more than half (50.7%) of outpatients stated that they were not satisfied, (52.2%) stated that the physical evidence was good, (55.2) stated that reliability was not good, (53.7%) stated that responsiveness was lacking good, (50.7%) stated that the guarantee was good, (55.2%) stated that empathy was not good. There was a significant relationship between available physical evidence, staff reliability, officer responsiveness, assurance, and employee empathy with the level of outpatient polyclinic satisfaction in the Padang X City Health Center. With this the Puskesmas is expected to fix all aspects that cause outpatients to feel uncomfortable over the line, by carrying out additional educational and training activities for officers at the pharmacy, the need for additional pharmacist officers, and being more alert in serving more patients, take the time to describe the drug, it is better to provide a sense of eager to help with concern for patients who have problems, and for future researchers to dig deeper nature about the problem of officers in the pharmacy.

Keywords: *Outpatient, Satisfaction Level, Service quality*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memberikan kepuasan bagi setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta penyelenggarannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Kemenkes RI. 2013). Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan Maryana, M., & Christiany, M. (2022). Kepuasan pasien dalam menilai kualitas atau pelayanan yang baik dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan yang ada di puskesmas (Azwar, Azrul. 2010).

Puskesmas adalah salah satu organisasi pelayanan kesehatan yang pada dasarnya adalah organisasi jasa pelayanan umum. Oleh karenanya, puskesmas sebagai pelayanan masyarakat perlu memiliki karakter mutu pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien sehingga memiliki mutu yang baik dalam memberikan pelayanan (Hafizurrahman, 2004). Pelayanan bermutu adalah suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) (Supranto, 2011).

Pelayanan kesehatan yang tinggi merupakan faktor penting tercapainya kepuasan pasien (Setianingsih, 2021). Selaku penyedia jasa, Puskesmas X Kota Padang dituntut memberikan pelayanan yang baik agar kepuasan pasien dapat tercapai. Berdasarkan data dari Laporan Tahunan Dinas Kesehatan Kota Padang tahun 2021, Puskesmas X merupakan puskesmas yang memiliki total jumlah kunjungan pasien rawat jalan terbanyak se-kota Padang yaitu sebanyak 12% yang terdiri dari kunjungan rawat jalan umum sebanyak 10,1%, kunjungan rawat jalan ASKES sebanyak 1,1%, dan kunjungan

rawat jalan JAMKESMAS/ KESDA sebanyak 0,8% serta memiliki fasilitas pelayanan yang cukup di antaranya pelayanan Apotek (Dinkes Padang, 2021).

Masalah pelayanan yang terdapat di apotek Puskesmas X Kota Padang ditemukan pada saat proses pelayanan obat, yaitu pasien harus menunggu lama karena lamanya waktu penyiapan obat yang disebabkan oleh banyaknya jumlah resep obat pasien yang diterima petugas (Rata-rata 9 menit 17 detik), pelabelan obat yang kurang lengkap dan sewaktu penyerahan obat tidak diberikannya atau tidak lengkapnya informasi tentang obat yang diberikan kepada pasien, serta antrean yang panjang dan lama seringkali menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien, maka akan menjadi suatu masalah yang serius bagi pihak puskesmas karena dapat mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan dalam memperoleh layanan kesehatan.

Selain itu, masalah lain di apotek juga terdapat pada Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang yaitu hanya terdiri dari 3 (tiga) asisten apoteker. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas diantaranya disebut bahwa penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di puskesmas minimal harus dilaksanakan oleh 1 (satu) orang tenaga apoteker sebagai penanggung jawab dan rasio untuk menentukan jumlah apoteker di puskesmas adalah 1 (satu) apoteker untuk 50 (lima puluh) pasien perhari [6].

METODE

Penelitian ini adalah penelitian dengan rancangan deskriptif melalui pendekatan kuantitatif yang pengumpulan datanya dilakukan secara *Cross Sectional*. Variabel *Independen* dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan apotek sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas X Kota Padang. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2021.

Populasi penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan apotek di Puskesmas X Kota Padang. Sampel penelitian menggunakan metode *Non-Probability Sampling* secara *Accidental Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 67 orang dengan kriteria inklusi, pasien rawat jalan yang bersedia untuk menjadi responden dan pasien rawat jalan yang dapat berkomunikasi dengan baik.

Data diperoleh melalui wawancara dengan menggunakan lembar kuesioner kepada pasien rawat jalan setelah mendapatkan pelayanan apotek dipuskesmas. Analisis univariat disajikan dalam bentuk tabel-tabel distribusi frekuensi dan persentase dan analisis *Bivariat* dengan menggunakan uji *Chi Square* dengan derajat kepercayaan 95% dengan $p \leq 0,05$.

HASIL

Hasil penelitian kualitas pelayanan apotek terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

| Variabel | Kategori | f | % |
|------------|---------------------------|----|------|
| Umur | Remaja (12-25 tahun) | 14 | 20,9 |
| | Dewasa (26-45 tahun) | 23 | 34,3 |
| | Lansia (≥ 46 tahun) | 30 | 44,8 |
| Jenis | Laki-Laki | 40 | 59,7 |
| Kelamin | Perempuan | 27 | 40,3 |
| Pendidikan | Belum Sekolah | 7 | 10,4 |
| | Lulusan SD/ Sederajat | 11 | 16,4 |
| | Lulusan SMP/ Sederajat | 19 | 28,4 |
| | Lulusan SMA/ Sederajat | 16 | 23,9 |
| | Lulusan Perguruan Tinggi | | |
| | | | |
| Pekerjaan | Belum Bekerja | 3 | 4,5 |
| | Pelajar/ Mahasisiwa | 13 | 19,4 |
| | Pegawai Negeri Sipil | 9 | 13,4 |
| | Pegawai Swasta | 4 | 6,0 |
| | Wirasaha (Petani) | 21 | 31,3 |
| | (Petani) | 13 | 19,4 |
| | (Ibu Rumah Tangga) | 4 | 6,0 |

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa pasien rawat jalan yang berumur lansia (44,8%), jenis kelamin laki-laki

(59,7%), pendidikan lulusan SMP/ sederajat (28,4%) dan pekerjaan wirasaha (31,3%) merupakan responden terbanyak yang mendapatkan pelayanan apotek di Puskesmas X Kota Padang.

Tabel 2. Analisis Univariat Variabel Penelitian

| Variabel | Kategori | f | % |
|------------------|-------------|----|------|
| Tingkat Kepuasan | Puas | 33 | 49,3 |
| | Kurang Puas | 34 | 50,7 |
| Bukti Fisik | Puas | 35 | 52,2 |
| | Kurang Puas | 32 | 47,8 |
| Kehandalan | Puas | 30 | 44,8 |
| | Kurang Puas | 37 | 55,2 |
| Daya Tanggap | Puas | 31 | 46,3 |
| | Kurang Puas | 36 | 53,7 |
| Jaminan | Puas | 34 | 50,7 |
| | Kurang Puas | 33 | 49,3 |
| Empati | Puas | 30 | 44,8 |
| | Kurang Puas | 37 | 55,2 |

a. Tingkat Kepuasan

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa lebih dari separuh (50,7%) pasien rawat jalan menyatakan kurang puas terhadap pelayanan.

b. Bukti Fisik

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa lebih dari separuh (52,2%) menyatakan bukti fisik yang tersedia di apotek baik.

c. Kehandalan

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa lebih dari separuh (55,2%) menyatakan kehandalan petugas di apotek kurang baik,

d. Daya Tanggap

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa lebih dari separuh (53,7%) menyatakan daya tanggap petugas di apotek kurang baik.

e. Jaminan

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa lebih dari separuh (50,7%) menyatakan jaminan petugas di apotek baik.

f. Empati

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa lebih dari separuh (55,2%) menyatakan empati petugas di apotek kurang baik.

Tabel 3. Analisis Bivariat Variabel Penelitian

| Variabel | Kategori | | | | Jumlah | | P-value |
|--------------|-------------|------|------|------|--------|-----|---------|
| | Kurang Puas | | Puas | | | | |
| | f | % | f | % | f | % | |
| Bukti Fisik | | | | | | | |
| Baik | 13 | 37,1 | 22 | 62,9 | 35 | 100 | 0,0 |
| Kurang Baik | 21 | 65,5 | 11 | 34,4 | 32 | 100 | 37 |
| Kehandalan | | | | | | | |
| Baik | 10 | 33,3 | 20 | 66,7 | 30 | 100 | 0,0 |
| Kurang Baik | 24 | 64,9 | 13 | 35,1 | 37 | 100 | 20 |
| Daya Tanggap | | | | | | | |
| Baik | 4 | 15,7 | 27 | 87,1 | 31 | 100 | 0,0 |
| Kurang Baik | 30 | 83,3 | 6 | 17,7 | 36 | 100 | 001 |
| Jaminan | | | | | | | |
| Baik | 8 | 23,5 | 26 | 76,5 | 34 | 100 | 0,0 |
| Kurang Baik | 26 | 78,8 | 7 | 21,2 | 33 | 100 | 001 |
| Empati | | | | | | | |
| Baik | 7 | 23,3 | 23 | 76,7 | 30 | 100 | 0,0 |
| Kurang Baik | 27 | 73,0 | 10 | 27,0 | 37 | 100 | 001 |

a. Bukti Fisik

Pada bukti fisik, pasien rawat jalan yang menyatakan kurang puas lebih tinggi pada bukti fisik yang kurang baik (65,6%) dibandingkan dengan yang baik (37,1%). Hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* = 0,037.

b. Kehandalan

Pada kehandalan, pasien rawat jalan yang menyatakan kurang puas lebih tinggi pada kehandalan yang kurang baik (64,9%) dibandingkan dengan yang baik (33,3%). Hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* = 0,020.

c. Daya Tanggap

Pada daya tanggap, pasien rawat jalan yang menyatakan kurang puas lebih tinggi pada daya tanggap yang kurang baik (83,3%) dibandingkan dengan yang baik (15,7%). Hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* = 0,0001.

d. Jaminan

Pada jaminan, pasien rawat jalan yang menyatakan kurang puas lebih tinggi pada

jaminan yang kurang baik (78,8%) dibandingkan dengan yang baik (23,5%). Hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* = 0,0001.

e. Empati

Pada empati, pasien yang menyatakan kurang puas lebih tinggi pada empati yang kurang baik (73,0%) dibandingkan dengan yang baik (23,3%). Hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* = 0,0001.

PEMBAHASAN

a. Tingkat Kepuasan

Kepuasan pasien rawat jalan dalam penelitian ini diukur berdasarkan perbandingan antara persepsi yang dirasakan pasien rawat jalan terhadap pelayanan apotek yang diberikan petugas di apotek dengan harapan pasien terhadap pelayanan tersebut, dimana pasien rawat jalan kurang puas (50,7%) terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas apotek. Hal ini sama dengan hasil penelitian yang ditemukan oleh Martha Venny di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Sumatera Barat yaitu diperoleh 53,2% pasien menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas (Venny, Martha. 2013).

Kepuasan pasien merupakan respon evaluatif, secara afektif atau emosional terkait dengan kualitas pelayanan dan harapan pasien terhadap pelayanan rumah sakit (Mumu dkk., 2015). Untuk itu, kualitas pelayanan apotek perlu ditingkatkan lagi terutama dari segi bukti fisik yang tersedia, dari segi kehandalan petugas, dari segi daya tanggap petugas, dari segi jaminan petugas, dan dari segi empati petugas, supaya kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan apotek yang diberikan semakin memuaskan dan memenuhi harapan pasien rawat jalan.

b. Bukti Fisik

Lebih dari separuh (52,2%) pasien rawat jalan menyatakan bukti fisik yang tersedia di apotek baik dalam memberikan pelayanan. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian yang ditemukan oleh Martha

Venny di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Sumatera Barat yaitu diperoleh 56,5% pasien menyatakan bukti fisik yang tersedia kurang baik (Venny, Martha. 2013). Pada dasarnya, bukti fisik yang baik akan memberikan kekuatan yang besar dalam mempengaruhi persepsi pasiennya bahwa mereka mempunyai kualitas pelayanan yang baik. Semakin baik kualitas bukti fisik yang tersedia akan semakin besar harapan pasien rawat jalan terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil perhitungan skor *servqual*, diketahui bahwa atribut bukti fisik dengan kesenjangan tertinggi terdapat pada "Pasien Merasa Nyaman Selama Menunggu Pemberian Obat" yaitu -3,05. Penampilan karyawan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik seperti bangunan puskesmas dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti fisik atau bukti nyata dari pelayanan yang diberikan (Jiwantara, dkk. 2012). Oleh sebab itu, pihak Puskesmas X Kota Padang diharapkan untuk membenahi segala aspek yang menyebabkan pasien rawat jalan merasa tidak nyaman selama antrean, baik itu dari segi fisik (belum tersedia kipas angin dan AC, serta televisi yang tidak dinyalakan/ dihidupkan) maupun non-fisik (antrean yang terlalu panjang dengan pelayanan yang lamban dari petugas di apotek) sehingga kenyamanan pasien rawat jalan selama menunggu pemberian obat dapat terjaga dengan baik.

c. Kehandalan

Lebih dari separuh (55,2%) pasien rawat jalan menyatakan kehandalan petugas di apotek kurang baik dalam memberikan pelayanan. Hal ini sama dengan hasil penelitian yang ditemukan oleh Martha Venny di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Sumatera Barat yaitu diperoleh 58,1% pasien menyatakan kehandalan petugas kurang baik (Venny, Martha. 2013). Kehandalan petugas di apotek dalam melayani pasien rawat jalan sangat diperlukan, dikarenakan hal ini cukup penting dan pada dasarnya petugas

di apotek yang memiliki kehandalan yang baik akan mempermudah petugas dalam melaksanakan tugasnya. Sehingga pasien rawat jalan akan merasa senang terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil perhitungan skor *servqual*, diketahui bahwa atribut kehandalan dengan kesenjangan tertinggi terdapat pada "Kecepatan Petugas Apotek dalam Memberikan Pelayanan Obat" yaitu -3,08. Oleh sebab itu, diharapkan kepada petugas di apotek untuk lebih sigap dalam melayani pasien apalagi dilihat dari jumlah kunjungan pasien rawat jalan perharinya yaitu rata-rata sebanyak 414 orang dibandingkan dengan jumlah petugas di apotek yang kurang (3 asisten apoteker), hal ini menyebabkan beban kerja petugas semakin berat dalam memberikan pelayanan apotek.

Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi (Jiwantara dkk., 2012). Untuk itu, perlu adanya penambahan tenaga apoteker dikarenakan setiap puskesmas diwajibkan memiliki minimal 1 (satu) apoteker sebagai penanggungjawab.

d. Daya Tanggap

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa lebih dari separuh 53,7% pasien rawat jalan menyatakan daya tanggap petugas di apotek kurang baik dalam memberikan pelayanan. Hal ini sama dengan hasil penelitian yang ditemukan oleh Martha Venny di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Sumatera Barat yaitu diperoleh 51,6% pasien menyatakan daya tanggap petugas kurang baik (Venny, Martha. 2013). Pelayanan yang responsif atau yang tanggap sangat dipengaruhi oleh sikap *front - line staff*, salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan petugas di apotek dalam wujud pertanyaan/ permintaan pasien rawat jalan. Cara berkomunikasi dan sikap petugas di apotek dalam memberikan

pelayanan akan berdampak pada persepsi pasien rawat jalan terhadap pelayanan apotek yang diberikan petugas. Semakin bagus komunikasi antara petugas di apotek dan pasien rawat jalan, serta diiringi dengan sikap yang baik maka akan semakin positif persepsi pasien rawat jalan terhadap pelayanan apotek tersebut.

Berdasarkan hasil perhitungan skor *servqual*, diketahui bahwa atribut daya tanggap dengan kesenjangan tertinggi terdapat pada "Pasien Mendapatkan Informasi yang Jelas Tentang Obat yang Diterima" yaitu -2,03. Komunikasi karyawan yang selalu tepat pada saat menangani kebutuhan dan keluhan pasien sangat diperlukan dalam mengoptimalkan pelayanan (Rizal, dkk. 2021). Oleh sebab itu, diharapkan kepada petugas di apotek untuk lebih meluangkan waktu kepada pasien rawat jalan dalam memberikan penjelasan tentang obat yang diberikan dengan memberikan keterangan yang lengkap seperti kapan obat harus dikonsumsi, sampai jangka waktu berapa lama obat tersebut harus dikonsumsi, apa efek samping obat tersebut dan sebagainya, sehingga pasien rawat jalan dapat merasa aman tanpa keraguan ketika menerima obat tersebut.

e. Jaminan

Lebih dari separuh (50,7%) pasien rawat jalan menyatakan jaminan petugas di apotek baik dalam memberikan pelayanan. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian yang ditemukan oleh Martha Venny di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Sumatera Barat yaitu diperoleh 56,5% pasien menyatakan jaminan petugas kurang baik (Venny, Martha. 2013). Kemampuan petugas di apotek berkomunikasi dengan baik sangat penting dan berpengaruh terhadap kepercayaan pasien rawat jalan. Untuk itu sikap ramah, sopan dan meyakinkan akan berpengaruh pada keyakinan pasien rawat jalan terhadap jaminan pelayanan apotek tersebut.

Berdasarkan hasil perhitungan skor *servqual*, diketahui bahwa atribut jaminan dengan kesenjangan tertinggi terdapat pada "Kepahaman Pasien Tentang Informasi Obat" yaitu -2,14. Adanya jaminan keamanan yang semakin baik diberikan maka pasien akan menilai puskesmas tersebut dengan baik, karena memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan pasien dan pasien dapat dikatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan (Hayaza, 2013). Oleh sebab itu, diharapkan kepada petugas di apotek untuk tidak tergesa-gesa dalam memberikan informasi tentang obat yang diberikan supaya pasien rawat jalan dapat memahami lebih jelas mengenai obat tersebut.

f. Empati

Lebih dari separuh 55,2% pasien rawat jalan menyatakan empati petugas di apotek kurang baik dalam memberikan pelayanan. Hal ini sama dengan hasil penelitian yang ditemukan oleh Martha Venny di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Sumatera Barat yaitu diperoleh 59,7% pasien menyatakan empati petugas kurang baik (Venny, Martha. 2013). Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai suatu sikap pasien yakni berapa derajat kesukaan dan ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan. Oleh sebab itu, perilaku petugas di apotek dalam melayani pasien rawat jalan akan berbanding lurus dengan kepuasan yang dirasakan. Semakin berempati petugas di apotek terhadap pasien rawat jalan, maka akan semakin puas pasien rawat jalan terhadap pelayanan apotek yang diberikan.

Berdasarkan hasil perhitungan skor *servqual*, diketahui bahwa atribut empati dengan kesenjangan tertinggi terdapat pada "Keterbukaan Petugas Apotek Terhadap Keluhan Pasien" yaitu -1,56. Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atas pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu puskesmas diharapkan memiliki pengertian dan

pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan (Jiwantara, dkk. 2012). Oleh sebab itu, diharapkan kepada petugas di apotek untuk lebih memberikan rasa ingin membantu dengan penuh perhatian terhadap pasien-pasien yang memiliki masalah, menjawab dengan baik dan menjelaskan segala pertanyaan yang diajukan pasien rawat jalan dengan jujur sehingga pasien rawat jalan merasa senang terhadap keterbukaan petugas dalam memberikan pelayanan apotek.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan apotek terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas x kota padang didapatkan kesimpulan sebagai berikut.

- a. Lebih dari separuh responden menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas di apotek kepada pasien rawat jalan di Puskesmas X Kota Padang.
- b. Lebih dari separuh responden menyatakan bukti fisik yang tersedia di apotek baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat jalan di Puskesmas X Kota Padang.
- c. Lebih dari separuh responden menyatakan kehandalan petugas di apotek kurang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat jalan di Puskesmas X Kota Padang.
- d. Lebih dari separuh responden menyatakan daya tanggap petugas di apotek kurang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat jalan di Puskesmas X Kota Padang.
- e. Lebih dari separuh responden menyatakan jaminan petugas di apotek baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat jalan di Puskesmas X Kota Padang.

- f. Lebih dari separuh responden menyatakan empati petugas di apotek kurang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat jalan di Puskesmas X Kota Padang.
- g. Terdapat hubungan signifikan antara bukti fisik yang tersedia di apotek dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Kota Padang.
- h. Terdapat hubungan signifikan antara kehandalan petugas di apotek dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Kota Padang.
- i. Terdapat hubungan signifikan antara daya tanggap petugas di apotek dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Kota Padang.
- j. Terdapat hubungan signifikan antara jaminan petugas di apotek dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Kota Padang.
- k. Terdapat hubungan signifikan antara empati petugas di apotek dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Kota Padang.

SARAN

Diharapkan pihak puskesmas untuk membenahi segala aspek yang menyebabkan pasien rawat jalan merasa tidak nyaman selama antrean, baik itu dari segi fisik maupun non-fisik sehingga kenyamanan pasien rawat jalan selama menunggu pemberian obat dapat terjaga dengan baik, melaksanakan kegiatan pendidikan dan pelatihan tambahan bagi petugas kesehatan khususnya bagi petugas di apotek supaya petugas lebih terampil dan sigap dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat jalan. Dan pimpinan puskesmas perlu mengajukan proposal kepada Dinas Kesehatan Kota Padang untuk penambahan tenaga kesehatan khususnya tenaga apoteker dikarenakan setiap puskesmas diwajibkan memiliki minimal 1 (satu) apoteker sebagai penanggungjawab.

Diharapkan petugas untuk lebih sigap dalam melayani pasien, lebih meluangkan waktu kepada pasien rawat jalan dalam memberikan penjelasan tentang obat, lebih memberikan rasa ingin membantu dengan penuh perhatian terhadap pasien-pasien yang memiliki masalah, menjawab dengan baik dan menjelaskan segala pertanyaan yang diajukan pasien rawat jalan dengan jujur sehingga pasien rawat jalan merasa senang terhadap keterbukaan petugas dalam memberikan pelayanan apotek. Dan diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk menggali informasi lebih mendalam kepada petugas di apotek mengenai permasalahan yang terdapat di apotek tersebut dalam memberikan pelayanan.

REFERENSI

- [1] Kemenkes RI. 2013. Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/ Kota. Jakarta.
- [2] Azwar, Azrul. 2010. Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga. Jakarta : Penerbit Bina Rupa Aksara.
- [3] Dinkes Padang. 2021. Laporan Tahunan Puskesmas Lubuk Buaya Tahun 2021. Padang.
- [4] Hafizurrahman. 2004. Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- [5] Hayaza, T. Y. (2013). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas Surabaya Utara. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2(2), 1–13.
- [6] Jiwantara, K., Sutrisno, A., & Neyland, J. S. C. (2012). Penerapan Metode Servqual Untuk Evaluasi Dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara. *Jurusan Mesin Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi Manado*, 1(1), 1–11.
- [7] Maryana, M., & Christiany, M. (2022). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Citra Delima: Jurnal Ilmiah STIKES Citra Delima Bangka Belitung*, 5(2), 105–112. <https://doi.org/10.33862/citradelima.v5i2.262>
- [8] Mumu, L. J., Kandou, G. D., & Doda, D. V. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof . Dr . R . D . Kandou Manado Clinic of Internal Medicine Department of RSUP Prof . Dr . R . D . Kandou. *Jurnal Unsrat*, 1. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/7460>
- [9] Permenkes RI, 2020. Perubahan Atas Permenkes 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Jakarta.
- [10] Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “S.” *Menara Medika*, 4(1), 22–27.
- [11] Supranto. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta : Penerbit Rineka Cipta.
- [12] Rizal, F., Marwati, T. A., & Solikhah, S. (2021). Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Di Unit Fisioterapi. *Jurnal Kesmas (Kesehatan Masyarakat) Khatulistiwa*, 8(2), 54.

<https://doi.org/10.29406/jkmm.v8i2.2624>

- [13] Venny, Martha. 2013. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap BKMM Sumatera Barat.