

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian terbagi dalam empat bagian. Pertama-tama, peneliti menyajikan hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner. Setelah itu, peneliti mendeskripsikan karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, dan frekuensi transaksi di Apotek Anugerah. Ketiga, peneliti menyajikan hasil analisis univariat yang dilakukan terhadap kedua variabel, yaitu Mutu Pelayanan (X) dan Kepuasan Pasien (Y). Dalam bagian ini, tiap-tiap item pertanyaan dijabarkan satu per satu. Terakhir, hasil analisis bivariat untuk melihat hubungan antara Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien ditampilkan untuk kemudian dapat ditarik kesimpulan pada Bab V.

4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

4.1.1 Hasil Uji Validitas

Hasil uji validitas instrumen kuesioner terhadap 20 responden menunjukkan bahwa terdapat empat pernyataan kuesioner yang tidak valid, yaitu: A11 (“Karyawan apotek ini selalu bersedia menolong saya”), A24 (“Apotek ini memiliki waktu operasional yang nyaman bagi saya”), B9 (“Kenyamanan kamar mandi”), dan B11 (“Penataan dan lokasi parkir apotek”). Keempat pertanyaan tersebut kemudian dieksklusi dari kuesioner penelitian. Hasil uji validitas kuesioner secara lengkap dilampirkan pada Lampiran 4.

4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas instrument kuesioner menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.1 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Mutu Pelayanan (X)

Cronbach's Alpha	N	Keterangan
0.962	32	Reliabel

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pasien (Y)

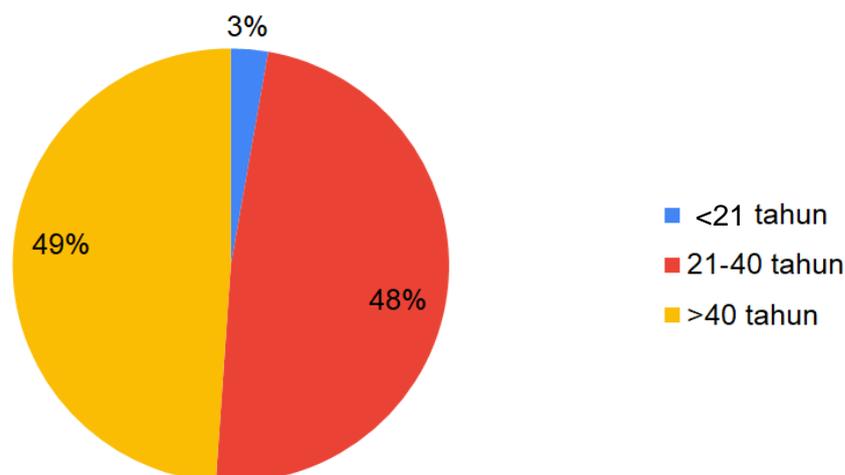
Cronbach's Alpha	N	Keterangan
0.949	21	Reliabel

Kedua tabel hasil uji reliabilitas di atas menunjukkan bahwa instrument penelitian mendapat nilai 0.962 (X) dan 0.949 (Y), di mana $\alpha \geq 0.60$, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen dalam penelitian ini reliabel atau konsisten.

4.2 Karakteristik Responden

Pengumpulan data dilakukan selama satu bulan pada 1–28 Februari 2022 dan berhasil mengumpulkan 182 responden (N = 182) yang melakukan transaksi di Apotek Anugerah Kota Malang. Berikut merupakan karakteristik usia, jenis kelamin, dan frekuensi transaksi responden.

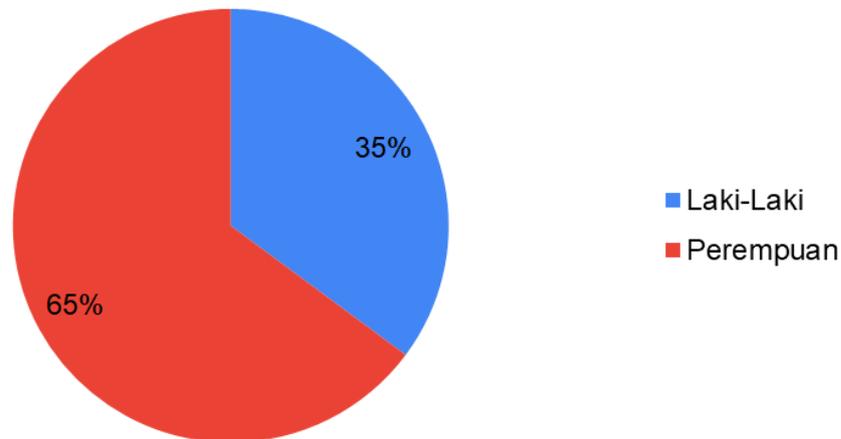
4.2.1.1 Usia



Grafik 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia
Sumber: Hasil Survei

Responden penelitian ini didominasi oleh usia di atas 21 tahun (sebesar 97%), dengan jumlah terbanyak kelompok usia >40 tahun dengan persentasenya 49% (N = 89), kemudian kelompok usia <21 tahun dengan persentase 48% (N = 88), dan kelompok usia di bawah 21 tahun sebesar 3% (N = 5).

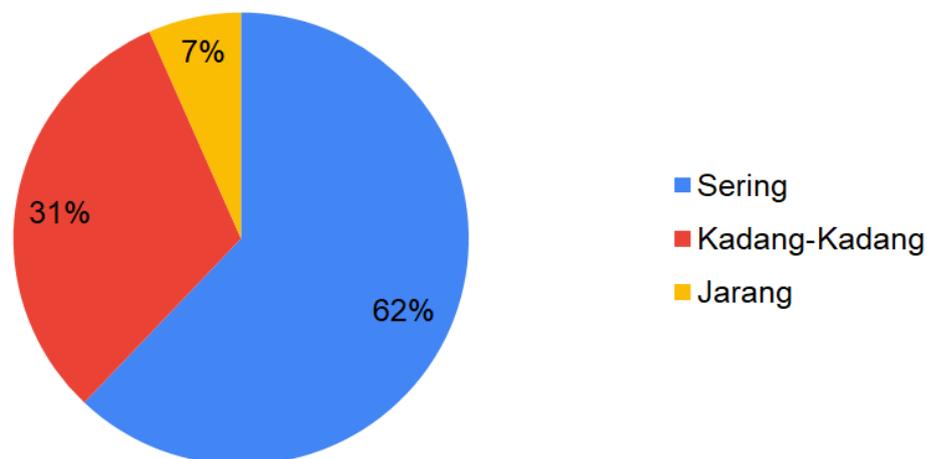
4.2.1.2 Jenis Kelamin



Grafik 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Sumber: Hasil Survei

Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden laki-laki lebih sedikit, yakni sebanyak 64 orang (35%) daripada perempuan yang berjumlah 118 orang (65%).

4.2.1.3 Frekuensi Transaksi



Grafik 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi
Sumber: Hasil Survei

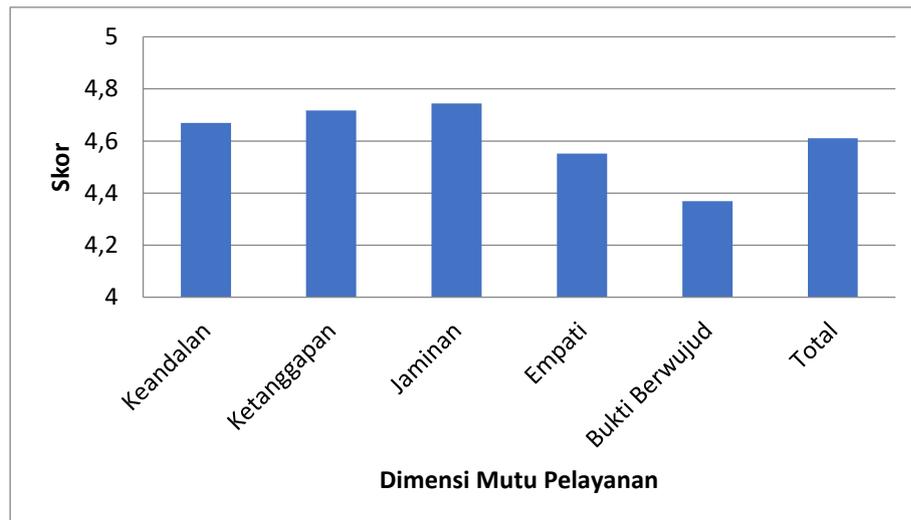
Dari 182 responden, sebanyak 113 responden (62%) mengatakan bahwa mereka sering melakukan transaksi di Apotek Anugerah Kota Malang. Sementara itu, terdapat 57 responden (31%) yang mengaku

kadang-kadang bertransaksi di Apotek Anugerah Kota Malang. Sisanya, sebesar 7% (N = 12) jarang melakukan transaksi di Apotek Anugerah Kota Malang. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas persepsi yang dinyatakan dalam survei ini bersumber dari pelanggan apotek yang pernah mengunjungi apotek beberapa kali, sehingga dapat memberikan pendapat dengan lebih objektif sesuai dengan pengalaman transaksi mereka pada waktu yang berbeda-beda.

4.3 Mutu Pelayanan

Bagian ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah pertama. Bagian ini menginterpretasi hasil perhitungan rata-rata dengan interval lima poin skala Likert (Chen dan Chen, 2005: 78; Timur dan Taşar 2011: 19). Secara umum, mutu pelayanan di Apotek Anugerah mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4,61 (sangat baik). Tiap-tiap dimensi juga mendapatkan skor "Sangat Baik" dengan rata-rata masing-masing sebagai berikut: Keandalan (4,67), Ketanggapan (4,72), Jaminan (4,74), Empati (4,55), dan Bukti Berwujud (4,37). Dari hasil rata-rata tersebut, terlihat bahwa keseluruhan dimensi mendapat nilai yang tinggi. Hanya saja, terdapat dua dimensi yang mendapat nilai di bawah rata-rata total, yaitu Empati (4,55) dan Bukti Berwujud (4,37).

Grafik di bawah ini memvisualisasikan skor tiap-tiap dimensi bila dibandingkan dengan skor total. Penyajian grafik dilakukan dengan sumbu x dimulai dengan angka 4 dengan dua pertimbangan berikut: (1) keseluruhan indikator mendapat skor di atas 4; dan (2) agar perbedaan skor tiap-tiap dimensi dapat terlihat dengan jelas.



Grafik 4.4. Nilai Rata-Rata Tiap-Tiap Sub-Variabel Mutu Pelayanan
Sumber: Hasil Survei

Pada bagian berikutnya, persepsi responden atas tiap-tiap dimensi (sub-variabel) Mutu Pelayanan, yaitu Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, dan Bukti Berwujud, dijabarkan satu per satu. Rangkuman jawaban responden atas sub-variabel Mutu Pelayanan dapat dilihat pada Lampiran 5.

4.2.2.1 Keandalan

Mengenai pernyataan “Apotek ini melakukan apa yang dijanjikan”, sebanyak 134 orang (73.6%) sangat setuju dan 47 orang (25.8%) setuju bahwa Apotek Anugerah melakukan apa yang dijanjikan. Sementara itu, terdapat satu orang yang mengatakan bahwa Apotek Anugerah tidak melakukan apa yang dijanjikan saat ia melakukan transaksi di apotek ini.

Ketika disodorkan pernyataan mengenai intensi apotek untuk menyelesaikan masalah responden, 131 orang (72%) mengatakan bahwa mereka sangat setuju dan 49 orang (26.9%) mengatakan bahwa mereka setuju bahwa Apotek Anugerah menunjukkan sikap untuk menyelesaikan masalah ketika mereka menghadapinya (98,9% atau 180 orang). Namun demikian, terdapat dua responden yang meragukan intensi Apotek Anugerah dalam menyelesaikan permasalahan pelanggannya.

Mengenai pelayanan yang diberikan sejak pertama kali bertransaksi di apotek, hampir seluruh responden sebesar 181 responden

(98,4%) mengatakan bahwa Apotek Anugerah melayani dengan baik sejak awal mereka melakukan transaksi, dengan rincian 150 orang (82.4%) sangat setuju dan 31 orang (17%) setuju. Hanya terdapat satu orang yang meragukan hal ini.

Berbeda dengan ketiga pertanyaan sebelumnya yang mendapat respons hampir mutlak dengan persetujuan, pernyataan bahwa Apotek Anugerah melakukan pelayanan resep dalam kurun waktu maksimal 30 menit diragukan oleh 15 responden (8,2%) serta terdapat satu responden yang tidak setuju. Walau demikian, mayoritas responden merasa bahwa pelayanan resep di Apotek Anugerah dilakukan dalam 30 menit (91,2% atau 166 responden), dengan rincian sebesar 50.5% (92 orang) sangat setuju dan 40.7% (74 orang) setuju.

Terdapat dua responden yang meragukan akurasi Apotek Anugerah dalam melakukan pekerjaannya. Selebihnya, sebesar 64.8% (118 orang) responden sangat setuju dan 34.1% (62 orang) setuju bahwa Apotek Anugerah bekerja dengan akurat dan tidak melakukan kesalahan.

Pernyataan mengenai ketelitian petugas apotek dalam membaca resep mendapatkan mutlak setuju dari responden (100%) dengan derajat persepsi sebanyak 135 responden (74,2%) menjawab sangat setuju dan 47 responden (25,8%) menjawab setuju.

Hampir seluruh responden setuju bahwa petugas kasir di Apotek Anugerah teliti dalam menangani pembayaran (99,4% atau 181 responden), dengan rincian 136 orang (74.7%) sangat setuju dan 45 orang (24.7%) setuju. Namun demikian, terdapat satu orang yang meragukan ketelitian petugas kasir di Apotek Anugerah dalam menangani masalah pembayaran.

Efikasi obat yang dibeli di Apotek Anugerah mendapat respons positif dari responden, di mana sebanyak 109 responden (59.9%) sangat setuju dan 68 responden (37.4%) setuju bahwa penyakit yang diderita oleh mereka sembuh atau berkurang setelah mengonsumsi obat dari Apotek Anugerah. Sementara itu, terdapat lima responden (2,7%) yang meragukan efikasi obat yang mereka beli di Apotek Anugerah.

4.2.2.2 Ketanggapan

Dalam mengukur sub-variabel Ketanggapan, peneliti menggunakan tujuh item pertanyaan yang menghasilkan temuan sebagai berikut.

Seluruh responden menyatakan kesetujuan, dengan rincian sebesar 130 responden (71.4%) sangat setuju dan 52 responden (28.6%) setuju, ketika dihadapkan dengan pertanyaan apakah Apotek Anugerah menginformasikan kepada mereka secara tepat kapan layanan akan dikerjakan.

Mengenai kecepatan apotek dalam melayani, sebesar 180 responden (98,4%) mengaku mereka mendapatkan pelayanan yang cepat dari karyawan Apotek Anugerah, di mana sebesar 71,4% (130 orang) sangat setuju dan 25,7% (50 orang) setuju. Sementara itu, dua responden menyatakan ragu-ragu.

Berbeda dengan kedua pertanyaan sebelumnya yang mendapat respons mutlak dan hampir mutlak dengan kesetujuan, pernyataan bahwa "Karyawan apotek menjawab kebutuhan responden dengan segera" mendapat respons yang beragam. Sebanyak 91,2% responden (168 orang) menyatakan bahwa Apotek Anugerah menjawab kebutuhan mereka dengan segera. Sementara itu, terdapat 8,2% responden (15 orang) yang meragukan hal tersebut dan satu responden yang mengatakan bahwa Apotek Anugreah tidak menjawab kebutuhannya dengan segera.

Seluruh responden menyatakan kesetujuan mereka perihal penerimaan dan tanggapan karyawan Apotek Anugerah atas keluhan mereka. Derajat persepsi mereka dapat dideskripsikan sebagai berikut. Sebanyak 76,4% responden (139 orang) menyatakan sangat setuju dan 23,6% responden (43 orang) menyatakan setuju.

Sebanyak 126 responden (69,2%) menyatakan sangat setuju dan 52 responden (28,6%) setuju pada pernyataan bahwa karyawan Apotek Anugerah menerima dan memproses resep dengan cepat. Sementara itu, terdapat empat responden (2,2%) yang meragukan hal tersebut.

Penginformasian obat kepada pelanggan oleh karyawan Apotek Anugerah tergolong sangat baik, terlihat dari hampir seluruh responden

(99,5% atau 181 orang) menyatakan kesetujuan mereka atas hal tersebut, dengan rincian sebagai berikut: 131 orang (72%) sangat setuju dan 50 orang (27,5%) setuju. Sisanya, terdapat satu responden yang menjawab ragu-ragu.

4.2.2.3 Jaminan

Dalam mengukur sub-variabel Jaminan, peneliti menggunakan lima item pertanyaan yang menghasilkan temuan sebagai berikut.

Hampir seluruh responden menyatakan bahwa mereka dapat mempercayai karyawan Apotek Anugerah (98.9% atau 180 orang), dengan rincian 74,2% (135 responden) setuju dan 24,7% (45 responden) setuju. Sementara itu, terdapat dua responden yang menyatakan ragu-ragu.

Mengenai rasa aman saat bertransaksi, seluruh responden menyatakan bahwa mereka merasa aman saat membeli obat di Apotek Anugerah. Hal ini terlihat dari jawaban responden yang dapat dirinci sebagai berikut: sebesar 142 orang (78%) menyatakan sangat setuju dan 40 orang (22%) menyatakan setuju.

Hampir seluruh reponden menyatakan bahwa karyawan Apotek Anugerah selalu sopan (99,4% atau 181 orang), di mana sebanyak 140 orang (76,9%) menyatakan sangat setuju dan 41 orang (22,5%) setuju. Sementara itu, terdapat satu responden yang menyatakan ragu-ragu.

Dalam hal pengetahuan, seluruh responden menyatakan bahwa karyawan di Apotek Anugerah memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan mereka, di mana sebesar 130 responden (71,4%) menyatakan sangat setuju dan 52 responden (28,6%) menyatakan setuju.

Hampir seluruh responden (99,4% atau 181 orang) menyatakan bahwa karyawan Apotek Anugerah menuliskan aturan pakai obat pada label dengan lengkap dan jelas, di mana sebesar 134 responden (73,6%) menyatakan sangat setuju dan 47 responden (25,8%) menyatakan setuju. Sementara itu, terdapat satu responden yang ragu-ragu mengenai hal tersebut.

4.2.2.4 Empati

Mengenai perhatian personal yang diberikan Apotek Anugerah pada pelanggan, responden memberikan jawaban yang beragam. Persepsi responden didominasi oleh setuju (35,7% atau 64 orang) dan sangat setuju (57,1% atau 104 orang). Sementara itu, terdapat 10 responden (5,5%) yang ragu bahwa Apotek Anugerah memberikan perhatian personal kepada mereka dan 4 responden (2,2%) tidak merasa mendapatkan perhatian personal dari Apotek Anugerah.

Sebanyak 176 responden (96,7%) merasa bahwa karyawan Apotek Anugerah mengetahui apa yang mereka butuhkan dengan rincian 115 responden (63,2%) sangat setuju dan 61 responden (33,5%) setuju. Sementara itu, sebanyak 4 responden (2,2%) merasa ragu dan 2 responden (1,1%) merasa bahwa karyawan Apotek Anugerah tidak mengetahui apa yang mereka butuhkan.

Megenai pernyataan “Apotek ini menjawab kebutuhan-kebutuhan spesifik saya”, sebesar 62,1% responden (113 orang) sangat setuju dan 35,2% (64 reponden) setuju bahwa Apotek Anugerah menjawab kebutuhan-kebutuhan spesifik mereka. Namun demikian, terdapat 2,7% responden (5 orang) yang ragu bahwa Apotek Anugerah menjawab kebutuhan-kebutuhan spesifik mereka.

4.2.2.5 Bukti Berwujud

Berdasarkan persepsi responden, sebanyak 151 responden (83%) merasa bahwa Apotek Anugerah memiliki peralatan yang mutakhir, di mana 73 responden (40,1%) menyatakan sangat setuju dan 78 responden (42,9%) menyatakan setuju. Sementara itu, sebanyak 30 responden (16,5%) meragukan hal tersebut dan terdapat satu responden yang menganggap bahwa Apotek Anugerah tidak memiliki peralatan yang modern.

Mengenai daya tarik fasilitas fisik, sebesar 84,1% (153 orang) responden menyatakan bahwa fasilitas fisik di Apotek Anugerah menarik secara visual dengan rincian sebagai berikut: 78 responden (42,9%) sangat setuju dan 75 responden (41,2%) setuju. Selebihnya, sebesar

15,4% (28 orang) responden menyatakan ragu-ragu dan terdapat satu responden yang menyatakan bahwa fasilitas fisik di Apotek Anugerah tidak menarik secara visual.

Persepsi responden menyatakan bahwa karyawan Apotek Anugerah berpakaian bagus dan tampil rapi, di mana sebanyak 112 responden (61,5%) sangat setuju dan 64 responden (35,2%) setuju. Sementara itu, terdapat 6 responden (3,3%) yang ragu-ragu.

Ketika berbicara mengenai kesesuaian tampilan fasilitas fisik apotek dengan jenis pelayanan yang diberikan, sebesar 52,8% responden (106 orang) menyatakan sangat setuju dan 35,7% responden (65 orang) setuju bahwa tampilan fisik di Apotek Anugerah sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan. Sementara itu, terdapat 11 responden (6%) yang ragu akan hal tersebut.

Tempat parkir yang memadai dan nyaman di Apotek Anugerah diakui oleh 165 responden (90,6%), di mana 102 responden (56%) sangat setuju dan 63 responden (34,6%) setuju bahwa tempat parkir di Apotek Anugerah memadai dan nyaman. Terdapat 16 responden (8,8%) yang ragu-ragu mengenai hal tersebut. Menariknya, terdapat satu responden mengakui sangat tidak setuju bila dikatakan bahwa Apotek Anugerah memiliki tempat parkir yang memadai dan nyaman.

Saat diperhadapkan dengan pernyataan bahwa Apotek Anugerah dekat dengan rumah sakit, persepsi yang diberikan oleh responden sangat beragam. Sebesar 65,4% responden (119 orang) merasa bahwa Apotek Anugerah dekat dengan rumah sakit (di mana 49 orang atau 26,9% sangat setuju dan 70 orang atau 38,5% setuju). Sebesar 47% responden (47 orang) ragu bahwa Apotek Anugerah dekat dengan rumah sakit. Sementara itu, sebesar 8,7% responden (16 orang) merasa bahwa Apotek Anugerah tidak dekat dengan rumah sakit.

Mengenai keragaman produk, sebanyak 173 responden (95%) menyatakan bahwa Apotek Anugerah memiliki produk yang beragam, dengan rincian: 110 responden (60,4%) sangat setuju dan 63 responden (34,6%) setuju. Sementara itu, terdapat 9 responden (4,9%) yang ragu

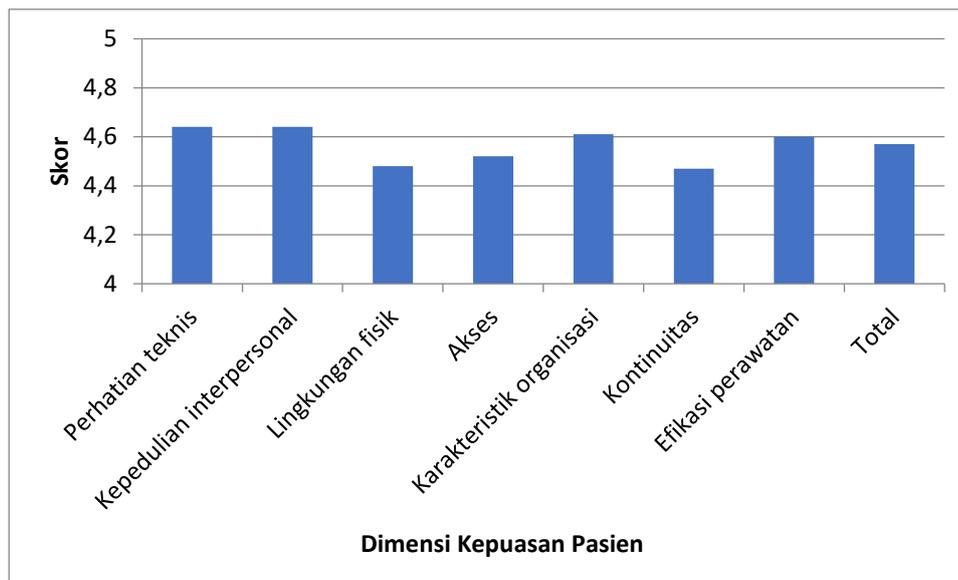
akan hal tersebut.

Mengenai lokasi apotek, sebesar 58,2% responden (106 orang) sangat setuju dan 35,7% responden (65 orang) setuju bahwa Apotek Anugerah terletak pada lokasi yang baik. Sementara itu, sebanyak 11 responden (6%) ragu-ragu mengenai hal tersebut.

4.2.3 Kepuasan Pasien

Bagian ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah kedua. Bagian ini menginterpretasi hasil perhitungan rata-rata dengan interval lima poin skala Likert (Chen dan Chen, 2005: 78; Timur dan Taşar 2011: 19). Secara umum, tingkat kepuasan pasien di Apotek Anugerah mendapatkan predikat “Sangat Puas” dengan nilai rata-rata sebesar 4,57. Tiap-tiap dimensi juga mendapatkan predikat “Sangat Puas” dengan nilai rata-rata masing-masing sebagai berikut: Perhatian teknis (4,64), Kepedulian Interpersonal (4,64), Lingkungan Fisik (4,48), Akses (4,52), Karakteristik Organisasi (4,61), Kontinuitas (4,47), dan Efikasi perawatan (4,6). Dari hasil rata-rata tersebut, terlihat bahwa keseluruhan dimensi mendapat nilai yang tinggi. Hanya saja, terdapat tiga dimensi yang mendapat nilai di bawah rata-rata total, yaitu Lingkungan fisik (4,48), Akses (4,52), dan Kontinuitas (4,47).

Grafik di bawah ini memvisualisasikan skor tiap-tiap dimensi bila dibandingkan dengan skor total. Penyajian grafik dilakukan dengan sumbu x dimulai dengan angka 4 dengan dua pertimbangan berikut: (1) keseluruhan indikator mendapat skor di atas 4; dan (2) agar perbedaan skor tiap-tiap dimensi dapat terlihat dengan jelas.



Grafik 4.5. Nilai Rata-Rata Tiap-Tiap Sub-Variabel Kepuasan Pasien
Sumber: Hasil Survei

Pada bagian berikutnya, persepsi responden atas tiap-tiap dimensi (sub-variabel) Kepuasan Pasien, yaitu Perhatian Teknis, Kepedulian Interpersonal, Lingkungan Fisik, Akses, Karakteristik Organisasi, dan Efikasi Perawatan. Rangkuman jawaban responden atas sub-variabel Mutu Pelayanan dapat dilihat pada Lampiran 6.

4.2.3.1 Perhatian Teknis

Dalam mengukur sub-variabel Perhatian Teknis, peneliti menggunakan dua item pertanyaan yang menghasilkan temuan sebagai berikut.

Berdasarkan tabel di atas, dapat dikatakan bahwa hampir seluruh responden merasa puas terhadap kompetensi dan kemampuan pegawai Apotek Anugerah, di mana 116 responden (63,7%) merasa sangat puas dan 65 responden (35,7%) merasa puas. Sementara itu, terdapat satu responden yang ragu-ragu.

Berdasarkan tabel di atas, seperti item pertanyaan sebelumnya, hampir seluruh responden merasa puas dengan etika pegawai Apotek Anugerah, di mana 121 responden (66,5%) merasa sangat puas dan 60 responden (33%) merasa puas. Sementara itu, terdapat satu responden

yang menyatakan ragu-ragu.

4.2.3.2 Kepedulian Interpersonal

Mengenai perhatian yang diberikan oleh pegawai farmasi Apotek Anugerah terhadap para responden, sebanyak 181 responden (99,5%) merasa puas dengan rincian 117 responden (64,3%) merasa sangat puas dan 64 responden (35,2%) merasa puas. Sisanya, terdapat satu responden yang menyatakan ragu-ragu.

Responden juga merasa puas dengan kemampuan berkomunikasi dan mendengarkan pegawai farmasi Apotek Anugerah (97,8% atau 178 orang), di mana 123 responden (67,6%) merasa sangat puas dan 55 responden (30,2%) merasa puas. Sementara itu, terdapat 4 responden (2,2%) yang merasa ragu-ragu.

4.2.3.3 Lingkungan Fisik

Hampir semua responden puas dengan kenyamanan suasana Apotek Anugerah (96,7% atau 176 orang), di mana terdapat 109 responden (59,9%) menyatakan sangat puas dan 67 responden (36,8%) menyatakan puas. Namun demikian, terdapat satu responden yang merasa tidak nyaman dengan suasana Apotek Anugerah. Sementara itu, terdapat lima responden yang menjawab ragu-ragu.

Mengenai kebersihan Apotek Anugerah, hampir seluruh responden merasa puas (98,3% atau 179 orang), di mana sebanyak 108 responden (59,3%) merasa sangat puas dan 71 responden (39%) merasa puas. Selebihnya, tiga responden menjawab ragu-ragu.

Mengenai kenyamanan suhu Apotek Anugerah, terdapat satu responden yang menyatakan tidak puas. Meski demikian, sebanyak 165 responden (90,6%) merasa puas dengan kenyamanan suhu apotek, di mana sebanyak 92 responden (50,5%) merasa sangat puas dan 73 responden (40,1%) merasa puas. Selebihnya, sebanyak 16 responden (8,8%) menjawab ragu-ragu.

Serupa dengan kenyamanan suhu apotek, terdapat satu responden yang menyatakan tidak puas atas kenyamanan pencahayaan Apotek Anugerah. Meski demikian, sebanyak 173 responden (94%) merasa puas dengan kenyamanan suhu apotek, di mana sebanyak 98 responden (53,8%) merasa sangat puas dan 75 responden (41,2%) merasa puas. Selebihnya, sebanyak 8 responden (4,4%) menjawab ragu-ragu.

Dalam hal penataan fasilitas di Apotek Anugerah, sebesar 88,4% (161 orang) responden merasa puas, di mana 92 responden (50,5%) merasa sangat puas dan 69 responden (37,9%) merasa puas. Sementara itu, terdapat 21 responden (11,5%) yang menjawab ragu-ragu.

4.2.3.4 Akses

Kenyamanan pelayanan kesehatan di Apotek Anugerah mendapatkan kepuasan yang tinggi, di mana 109 responden (59,9%) merasa sangat puas dan 70 responden (38,5%) merasa puas. Sisanya, terdapat tiga responden yang menjawab ragu-ragu.

Berkaitan dengan waktu pelayanan di Apotek Anugerah, hampir semua responden merasa puas (179 orang atau 98,3%), di mana 110 responden (60,4%) merasa sangat puas dan 69 responden (37,9%) merasa puas. Sementara itu, terdapat tiga responden yang menjawab ragu-ragu.

Mengenai jumlah pegawai di Apotek Anugerah, mayoritas responden merasa puas (94%), di mana sebesar 53,3% responden (97 orang) merasa sangat puas dan 40,7% responden (74 orang) merasa puas. Sisanya, terdapat 11 responden (6%) yang menjawab ragu-ragu.

Mengenai jumlah fasilitas di Apotek Anugerah, mayoritas responden merasa puas (94%), di mana sebesar 47,8% responden (87 orang) merasa sangat puas dan 41,8% responden (76 orang) merasa puas. Selebihnya, terdapat 19 responden (10,4%) yang menjawab ragu-ragu.

Terdapat dua responden yang tidak puas dengan fleksibilitas pembayaran di Apotek Anugerah. Selebihnya, sebesar 94% (171 orang)

responden merasa puas, dengan rincian sebagai berikut: 119 responden (65,4%) merasa sangat puas dan 52 responden (28,6%) merasa puas. Sisanya, sebanyak sembilan responden (4,9%) menjawab ragu-ragu.

4.2.3.5 Karakteristik Organisasi

Berkaitan dengan reputasi Apotek Anugerah, hampir semua responden merasa puas (180 orang atau 98,9%), di mana 123 responden (67,6%) merasa sangat puas dan 57 responden (31,3%) merasa puas. Sementara itu, terdapat dua responden yang menjawab ragu-ragu.

Mengenai regulasi administratif Apotek Anugerah, mayoritas responden merasa puas (98,9%), di mana sebesar 56,6% responden (103 orang) merasa sangat puas dan 42,3% responden (77 orang) merasa puas. Selebihnya, terdapat dua responden yang menjawab ragu-ragu.

4.2.3.6 Kontinuitas

Berkaitan dengan Kesenambungan proses pelayanan kesehatan dari rumah sakit dan Apotek Anugerah, mayoritas responden merasa puas (168 orang atau 92,3%), di mana 100 responden (54,9%) merasa sangat puas dan 68 responden (37,4%) merasa puas. Sementara itu, terdapat 14 responden (7,7%) yang menjawab ragu-ragu.

4.2.3.7 Efikasi Perawatan

Dalam mengukur sub-variabel Efikasi Perawatan, peneliti menggunakan satu item pertanyaan yang menghasilkan temuan dimana responden juga merasa puas dengan efikasi obat yang dibeli dari Apotek Anugerah (98,9% atau 180 orang), di mana 111 responden (61%) merasa sangat puas dan 69 responden (37,9%) merasa puas. Sementara itu, terdapat dua responden yang merasa ragu-ragu.

4.2.4 Hubungan Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Bagian ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah ketiga. Berdasarkan hasil perhitungan di SPSS (lihat Tabel 4.3.), diketahui bahwa nilai signifikansi adalah $0.000 < 0.005$, sehingga *terdapat korelasi* antara variabel Mutu Pelayanan (X) dan Kepuasan Pasien (Y). Nilai *correlation*

coefficient menunjukkan angka 0.874 yang menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang sangat kuat antar kedua variabel tersebut dengan arah hubungan yang searah.

Tabel 4.3. Hasil Uji Korelasi Spearman

			Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Mutu Pelayanan	Correlation Coefficient	1.000	.874**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	182	182
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.874**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	182	182

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 4.4. Pengaruh Tiap-Tiap Dimensi terhadap Kepuasan Pasien

			Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Keandalan	Correlation Coefficient	.757**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	182
	Ketanggapan	Correlation Coefficient	.755**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	182
	Jaminan	Correlation Coefficient	.740**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	182
	Empati	Correlation Coefficient	.741**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	182
	Bukti Berwujud	Correlation Coefficient	.831**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	182
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	182

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Bila melihat pada pengaruh tiap-tiap dimensi mutu pelayanan, maka dapat dikatakan bahwa seluruh dimensi bila diukur secara terpisah berkorelasi terhadap kepuasan pasien secara umum (nilai signifikansi $0.000 < 0.005$). Dimensi yang memiliki korelasi dari yang paling kuat hingga paling lemah adalah sebagai berikut: Bukti Berwujud (0.831),

Keandalan (0.757), Ketanggapan (0.755), Empati (0.741), dan Jaminan (0.740). Tiap-tiap dimensi memiliki hubungan searah dengan Kepuasan Pasien. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa dimensi Bukti Berwujud merupakan dimensi yang paling memengaruhi Kepuasan Pasien bila dibandingkan dengan dimensi-dimensi lainnya.

4.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, variabel Mutu Pelayanan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4,61 ("Sangat Baik"). Tiap-tiap sub-variabel atau dimensi memiliki nilai yang berbeda-beda. Di antara kelima dimensi tersebut, terdapat dua dimensi yang mendapat nilai di bawah rata-rata total, yaitu Empati (4,55) dan Bukti Berwujud (4,37). Kedua hal tersebut perlu mendapat perhatian secara khusus pada pembahasan ini.

Pertama, empati berbicara mengenai kepedulian, yaitu perhatian individual yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggannya (Parasuraman et al., 1988), dalam hal ini apotek kepada pasiennya. Dari tiga pertanyaan yang ditanyakan mengenai empati, dua pertanyaan mendapatkan ketidaksetujuan dari responden, yaitu mengenai perhatian secara personal (empat responden tidak setuju) dan pengetahuan mengenai pasien (atau dalam istilah Parasuraman et al. 1988: *understanding/knowing* customers; dua responden tidak setuju). Hal ini menarik bila disandingkan dengan dimensi Kepedulian Interpersonal pada variabel Kepuasan Pasien, di mana mendapat nilai yang lebih tinggi dari responden. Kedua perbedaan hasil ini diakibatkan karena fokus kedua dimensi tersebut berbeda, di mana dimensi Empati terdapat penekanan pada aspek *personal*, sementara dimensi Kepedulian Interpersonal hanya berfokus pada aspek *komunikasi* saja.

Kedua, bukti berwujud berkaitan dengan benda-benda berwujud apotek serta hal-hal yang dapat dilihat oleh indera mata, seperti fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel (Parasuraman et al., 1988). Pada dimensi ini, terdapat empat hal yang mendapat sorotan secara negatif dari responden, yaitu kemutakhiran peralatan, daya tarik fasilitas fisik apotek secara visual, tempat parkir yang memadai dan nyaman, dan

jarak dengan rumah sakit. Padahal, dimensi Bukti Berwujud merupakan salah satu kriteria penting dalam mutu pelayanan.

Sementara itu, variabel Kepuasan Pasien mendapat nilai rata-rata sebesar 4,57 ("Sangat Puas"). Seperti variabel Mutu Pelayanan, tiap-tiap sub-variabel atau dimensi Kepuasan Pasien juga memiliki nilai yang berbeda-beda. Di antara ketujuh dimensi tersebut, terdapat tiga dimensi yang mendapat nilai di bawah rata-rata total, yaitu Lingkungan Fisik (4,48), Akses (4,52), dan Kontinuitas (4,47). Ketiga hal tersebut perlu mendapat perhatian secara khusus pada pembahasan ini.

Pertama, Lingkungan Fisik merupakan salah satu determinan kepuasan pasien dan seringkali dikaitkan dengan Bukti Berwujud (*tangibles*) dalam SERVQUAL (Batbaatar et al., 2016). Dalam penelitian ini, terlihat bahwa Bukti Berwujud dan Lingkungan Fisik sama-sama mendapatkan nilai rata-rata di bawah nilai rata-rata total dan nilai rata-rata dimensi-dimensi yang lain. Hal ini mengonfirmasi bahwa kondisi aktual Apotek Anugerah secara fisik, menurut persepsi para pasien, tidak sama memuaskan dengan dimensi-dimensi yang lain. Padahal, bagi Batbaatar et al. (2016: 8), Lingkungan Fisik merupakan salah satu determinan yang memiliki korelasi kuat bagi Kepuasan Pasien.

Kedua, dalam hal Akses, hal yang perlu mendapat perhatian secara khusus adalah fleksibilitas pembayaran (item B14), di mana terdapat dua responden yang merasa tidak puas atas fleksibilitas pembayaran di Apotek Anugerah. Bagi Batbaatar et al. (2016: 6), metode pembayaran dan pilihan pengaturan pembayaran dapat menjadi faktor yang penting bagi kepuasan pasien, termasuk tersedianya opsi bagi mereka yang menggunakan asuransi kesehatan (dalam konteks Indonesia: BPJS).

Ketiga, Kontinuitas pelayanan kesehatan berbicara mengenai proses pelayanan kesehatan yang tidak terputus dari penyedia pelayanan kesehatan di mana terdapat manajemen perawatan kesehatan yang berkelanjutan menuju tujuan perawatan medis yang berkualitas tinggi dan hemat biaya (Batbaatar et al., 2016: 6). Dalam penelitian ini, dimensi

Kontinuitas dimaknai sebagai kesinambungan proses pelayanan kesehatan dari rumah sakit dan apotek. Nilai rata-rata yang rendah terhadap dimensi ini sejalan dengan pertanyaan item A28 pada dimensi Bukti Berwujud mengenai kedekatan lokasi apotek dengan rumah sakit. Apotek Anugerah, setidaknya berdasarkan respons 34,5% responden, memiliki lokasi yang tidak dekat dengan rumah sakit, sehingga hal ini pula yang memengaruhi kontinuitas pelayanan dari rumah sakit ke apotek sebagai jasa yang menyediakan obat.

Mengenai hubungan antara Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien, perhitungan statistik SPSS memperlihatkan bahwa terdapat korelasi yang sangat kuat antar kedua variabel tersebut dengan arah hubungan yang searah (positif). Hasil penelitian ini mendukung dan kembali mengonfirmasi temuan-temuan pada penelitian sebelumnya (Cronin dan Taylor, 1992; Akbar dan Jaya, 2017; Chandra, Hafni, dan Novita, 2020), di mana terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara mutu pelayanan kefarmasian secara keseluruhan dengan kepuasan pasien.

Secara lebih dalam, menarik untuk dikaji mengenai pengaruh dimensi Bukti Berwujud—yang merupakan dimensi yang paling memengaruhi kepuasan pasien di Apotek Anugerah—dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan pasien. Pada dasarnya, lingkungan fisik apotek, atau yang disebut sebagai Bukti Berwujud pada SERVQUAL (Parasuraman, et al., 1988), memiliki korelasi yang kuat dengan kepuasan pasien (Batbaatar et al., 2016: 5; Naidu, 2009). Namun demikian, belum terdapat studi yang menyatakan bahwa Bukti Berwujud merupakan aspek yang paling penting dari dimensi-dimensi lainnya dalam hal pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Studi yang dilakukan oleh Wathoni dan Rahayu (2014) terhadap apotek di Kota Bandung, misalnya, menunjukkan bahwa beberapa aspek dalam dimensi Bukti Berwujud, seperti kenyamanan dan kebersihan apotek, kemudahan parkir, penampilan pegawai apotek, dan penampakan bangunan apotek mendapatkan prioritas yang rendah dalam ekspektasi pasien. Dengan demikian, hal

tersebut tidak memiliki pengaruh yang signifikan bagi kepuasan pasien. Penelitian ini berkontribusi bagi literatur dengan melakukan analisis korelasi tiap-tiap dimensi terhadap kepuasan pasien, sehingga ditemukan dimensi mana yang paling memengaruhi kepuasan pasien. Namun demikian, penjelasan mengenai mengapa dimensi Bukti Berwujud menjadi dimensi yang paling signifikan perlu mendapat perhatian dalam penelitian selanjutnya.