

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Dondongan Kecamatan Patimuan

by Dyah Ayu Widowati

Submission date: 05-Jun-2024 09:24PM (UTC-0500)

Submission ID: 2396563001

File name: SEMNASPRIKK_-_VOLUME_1,_NO._1,_Juni_2024_hal_140-163.docx (101.53K)

Word count: 7149

Character count: 46511

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Dondongan Kecamatan Patimuan

Dyah Ayu Widowati ¹, Novita Endang Fitriyani ², dan
Zaenal Mutakin ³

STIKes Ibnu Sina Ajibarang

Email: ilehching@gmail.com

Abstract: This study aims to measure the level of patient satisfaction at Dondongan Pharmacy in the Patimuan Sub-district through the use of a questionnaire consisting of 5 dimensions of service quality: tangibles, responsiveness, assurance, empathy, and reliability. The research employed the accidental sampling method on the number of customer visits in May-June 2023, totaling 2,100 individuals at Dondongan Pharmacy in the Patimuan Sub-district, with a sample size of 100 respondents determined using the Slovin formula. Respondent characteristics encompassed age, gender, and occupation. The research findings revealed that the majority of respondents fell within the age range of 26-45 years, with 60% being male and 40% female. The most represented occupations were farmers (30%) and traders (28%). Analysis of patient satisfaction levels across the 5 dimensions demonstrated that the empathy dimension held the highest patient expectations, while the assurance dimension had the lowest patient expectations. Overall patient satisfaction level at Dondongan Pharmacy was positively assessed using the SERVQUAL score. The calculation of the Customer Satisfaction Index (CSI) resulted in a CSI value of 77.62%, indicating an overall patient satisfaction. However, improvements are needed in the empathy dimension to enhance patient satisfaction. The outcomes of this research can serve as a foundation for Dondongan Pharmacy to enhance service quality and patient satisfaction. Hence, it can be concluded that the patients are satisfied according to the criteria of the satisfaction level.

Keywords : Patient Satisfaction, Service Quality Dimensions, Dondongan Pharmacy.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien di Apotek Dondongan Kecamatan Patimuan melalui penggunaan kuesioner yang terdiri dari 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti nyata (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan kehandalan (*reliability*). Penelitian ini menggunakan metode *accidental* sampling pada jumlah kunjungan pembeli pada bulan Mei-Juni 2023 sebanyak 2.100 orang di Apotek Dondongan Kecamatan Patimuan, dengan sampel sebanyak 100 responden melalui rumus *Slovin*. Karakteristik responden mencakup usia, jenis kelamin, dan pekerjaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki rentang usia antara 26–45 tahun, dengan 60% laki-laki dan 40% perempuan. Pekerjaan yang paling banyak diwakili adalah petani (30%) dan pedagang (28%). Analisis tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi menunjukkan bahwa dimensi empati memiliki harapan pasien tertinggi dan jaminan memiliki harapan pasien terendah. Tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan di Apotek Dondongan dinilai positif berdasarkan nilai *SERVQUAL*. Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa bobot nilai CSI adalah 77,62%, yang menandakan kepuasan pasien secara keseluruhan. Meskipun demikian, perbaikan perlu dilakukan dalam dimensi empati untuk meningkatkan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi Apotek Dondongan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Jadi bisa dikatakan Puas menurut kriteria tingkat kepuasan.

Keywords: Kepuasan Pasien, Dimensi Kualitas Pelayanan, Apotek Dondongan.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan utama bagi masyarakat dalam menjaga dan meningkatkan kualitas hidup. Dalam konteks ini, apotek memiliki peran yang krusial dalam menyediakan akses terhadap obat-obatan dan layanan farmasi kepada masyarakat. Apotek tidak hanya menjadi tempat rujukan utama bagi masyarakat dalam urusan pengobatan, tetapi juga sebagai tempat untuk mendapatkan informasi dan solusi terkait kesehatan. Kehadiran apotek yang dekat dengan masyarakat sangat mempengaruhi pilihan mereka dalam memenuhi kebutuhan kesehatan.

Berdasarkan riset sebelumnya, mayoritas warga lebih cenderung memilih apotek yang berlokasi paling dekat dari tempat tinggal mereka saat hendak mengunjungi untuk keperluan kesehatan. Menurut penelitian oleh Sujono dan Sabiti (2020), sekitar 87,2% pelanggan atau pasien mengidentifikasi apotek terdekat sebagai tujuan utamanya. Dalam situasi ini, faktor jarak yang dekat, harga yang terjangkau, layanan yang tangkas dan ramah, serta ketersediaan obat yang komprehensif menjadi pertimbangan utamanya dalam memilih apotek..

Tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan obat resep, banyak masyarakat juga memanfaatkan apotek untuk mendapatkan obat-obatan tanpa resep (swamedikasi). Dysyandi et al. (2019) menyatakan bahwa sekitar 52% responden menggunakan apotek untuk membeli obat tanpa resep atau swamedikasi. Kemudahan akses dan ketersediaan obat-obatan di apotek turut mempengaruhi keputusan ini.

Dalam konteks layanan kefarmasian, penting bagi apoteker untuk menjalankan praktik yang sesuai dengan standar pelayanan. Republik Indonesia (2014) menekankan perlunya penerapan standar pelayanan kefarmasian untuk memastikan kualitas pelayanan farmasi yang lebih baik, Menjaga keselamatan pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak tepat, Menjaga keselamatan pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak tepat, sambil menegakkan ketentuan hukum bagi para profesional farmasi. Pemberian pelayanan di ranah farmasi tidak sekadar berkaitan dengan penyediaan obat, tetapi juga tentang memastikan pasien mendapatkan pengobatan yang aman, efektif, dan terjangkau.

Kualitas pengabdian di ranah farmasi menjadi fokus utama dalam mencapai kepuasan klien. Individu yang merasa terpenuhi dengan layanan yang diberikan umumnya berpotensi menghasilkan dampak positif, seperti terbentuknya relasi yang serasi antara apoteker dan klien, peluang untuk bertransaksi kembali, anjuran dari mulut ke mulut, dedikasi pelanggan, serta peningkatan profit. Dalam riset oleh Akhmad dkk. (2019),

ditemukan bahwa sekitar 58,08% pasien di Wilayah Sukarame merasakan ketidakpuasan terhadap layanan farmasi yang mereka terima.

Berdasarkan konteks tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji dengan tajam mengenai penilaian pasien terhadap mutu pelayanan farmasi yang dihadirkan di Apotek Dondongan Kecamatan Patimuan. Apotek Dondongan memiliki letak yang strategis dan mampu menjangkau sekitar 60 - 70 pasien per hari. Penelitian ini merupakan usaha pertama untuk menggali informasi terkait kepuasan pasien di apotek ini. Melalui penelitian ini, diharapkan akan ditemukan wawasan yang berharga tentang aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan kefarmasian di Apotek Dondongan.

49

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode penelitian yang penulis gunakan adalah pendekatan deskriptif dengan mengandalkan data kuantitatif, serta struktur riset *Cross Sectional* dengan pendistribusian kuesioner sebagai instrumen pengumpulan informasi utama. Data yang digunakan merupakan data primer, yang diperoleh melalui wawancara berbasis kuesioner.

Variabel Penelitian

Sebagai materi serta informasi yang akan digunakan guna menilai tingkat kepuasan pasien. Dalam studi ini, informasi utama diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh individu yang membeli obat di Apotek Dondongan, Patimuan.

Definisi Operasional

Dalam rangkaian penelitian ini, individu responden yang diambil sebagai contoh adalah individu pasien. Apotek, sebagai unit penyelenggara pelayanan kefarmasian, berperan dalam memberikan pelayanan yang berhubungan langsung dengan sediaan farmasi kepada pasien. Maksud dari layanan di bidang farmasi adalah untuk meningkatkan kualitas hidup pasien dan mencapai hasil yang pasti.

Salah satu evaluasi signifikan dalam sektor pelayanan medis adalah kepuasan para pasien, yang mencerminkan evaluasi pasien terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Bukti nyata dalam dimensi fisik seperti fasilitas, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi juga menjadi bagian yang penting. Keandalan pelayanan menjadi faktor utama, di mana pelayanan yang akurat dan tepat waktu sesuai dengan janji menjadi kunci. Selanjutnya, ke tanggapan tim pelayanan menjadi aspek yang tak kalah penting, menunjukkan ketersediaan staf dalam memberikan bantuan dan pelayanan yang cepat. Jaminan, dalam hal pengetahuan dan perilaku karyawan, membantu membangun

kepercayaan pasien dalam menggunakan layanan yang diberikan. Empati juga memainkan peran signifikan, dengan karyawan menunjukkan perhatian perorangan kepada pasien untuk menciptakan pengalaman yang lebih positif.

48 **Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi yang menjadi perhatian utama dalam studi ini adalah individu pasien yang mendatangi Apotek Dondongan di Kecamatan Patimuan. Rata-rata kunjungan harian mencapai 60-70 pasien. Studi ini memutuskan untuk melibatkan semua individu pasien yang melakukan pembelian obat di Apotek Dondongan, Kecamatan Patimuan, dalam rentang waktu Maret hingga Mei 2023 sebagai kelompok populasi. Metode sampling yang diterapkan adalah *Accidental sampling*. Sampel mewakili sebagian dari populasi yang akan diselidiki, dan dalam penelitian ini, pendekatan *Accidental sampling* digunakan.

Berdasarkan rumus Slovin, besar sampel ditentukan dengan mempertimbangkan jumlah populasi, toleransi error (0,10), dan kuadrat toleransi error (0,01). Misalnya, jika jumlah populasi (N) adalah 2.100, maka besar sampel minimal yang diperlukan adalah 95 orang. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden.

Adapun kriteria inklusi dan eksklusi ditetapkan untuk memilih responden yang sesuai dengan tujuan penelitian. Parameter penerimaan melibatkan individu klien apotek yang berusia antara 17 hingga 60 tahun, serta memiliki kemampuan membaca, berkomunikasi, dan menulis dengan baik. Sementara itu, individu klien apotek yang tidak bersedia berpartisipasi sebagai responden tercakup dalam parameter penolakan. Oleh karena itu, parameter inklusi dan eksklusi membantu dalam pemilihan responden yang tepat dan relevan dengan sasaran penelitian.

7 **Instrumen Penelitian**

Alat yang digunakan dalam studi ini adalah kuesioner. Kuesioner terbagi menjadi 5 kelompok pernyataan terstruktur yang mencakup dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti langsung. Setiap kelompok pernyataan mengandung beberapa pertanyaan, dan setiap pertanyaan diberi skor. Total skor dihitung berdasarkan kategori yang ada.

Kuesioner dalam penelitian ini mengaplikasikan skala Likert. Skala Likert adalah metode pengukuran *multi-item* yang digunakan untuk menilai suatu objek melalui sejumlah pernyataan/pertanyaan (Purwadi, 2000).

Skala Likert yang diterapkan dalam penelitian ini menawarkan lima pilihan jawaban (sangat puas=5, puas=4, cukup puas=3, tidak puas=2, sangat tidak puas=1).

52 Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data akan dilakukan dengan menggunakan Indeks Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction Index/CSI). CSI digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan secara menyeluruh dari pengguna layanan dengan mempertimbangkan performa dan pentingnya atribut-atribut layanan yang disediakan (Fransiska Prihatini Sihotang, Rani Oktarina, 2022).

Keputusan untuk menggunakan CSI sebagai metode analisis data diambil karena pendekatan ini tidak hanya menghasilkan nilai indeks kepuasan, tetapi juga memberikan wawasan terkait dimensi/atribut yang memerlukan perbaikan. Di samping itu, CSI memiliki kemudahan penggunaan dan pendekatan yang sederhana, serta mengadopsi skala yang memiliki tingkat sensitivitas dan reliabilitas yang tinggi. Pendekatan ini diperkuat oleh penelitian yang telah diterbitkan oleh Nisa (2020).

Hasil dari analisis data menggunakan perhitungan CSI akan menunjukkan nilai CSI. Nilai tersebut akan diartikan berdasarkan kriteria tingkat kepuasan pasien sebagai berikut:

9 Tabel 1. Kriteria tingkat Kepuasan

53 Nilai (CSI) (%)	Keterangan (CSI)
81%-100%	Sangat Puas
66%-80,99%	Puas
51%-65,99%	Cukup Puas
35%-50,99%	Kurang Puas
0-34,99%	Tidak Puas

Pengolahan Data

Proses pengolahan data adalah komponen dari serangkaian tindakan yang dilaksanakan setelah pengumpulan data. Dalam konteks penelitian ini, data yang diperoleh dari kuesioner akan diolah dengan menggunakan software Microsoft Excel.

Langkah Kerja

Langkah-langkah dalam pelaksanaan penelitian ini dimulai dengan meminta perizinan sebagai tahap awal. Setelah perizinan diperoleh, langkah kedua melibatkan pengajuan izin penelitian ke pihak terkait, khususnya Apotek Dondongan di Kecamatan Patimuan. Persiapan untuk mengumpulkan data dimulai dengan menyusun lembar formulir yang akan digunakan. Tahap berikutnya adalah melakukan pengambilan data dengan cara merekam respons melalui kuesioner yang telah dipersiapkan. Setelah data terkumpul, dilakukan pengolahan data guna menghasilkan informasi yang relevan. Hasil pengolahan data ini kemudian diinterpretasikan untuk memperoleh pemahaman yang

lebih mendalam. Langkah terakhir melibatkan pelaporan hasil penelitian, di mana temuan dan kesimpulan disampaikan dalam bentuk yang sesuai dengan tujuan penelitian ini.

HASIL

Studi ini dilaksanakan di Apotek Dondongan, Kecamatan Patimuan, pada bulan Maret 2023. Skala kepuasan pasien diukur menggunakan alat berupa kuesioner yang mengandung 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu: dimensi bukti nyata (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan kehandalan (*reliability*) yang disebarakan pada Apotek yang mendapatkan pelayanan kefarmasian sesuai dengan kriteria inklusi. Alasan peneliti melakukan penelitian terhadap pasien karena mendapatkan pelayanan secara langsung dari petugas farmasi. Metode sampling yang diterapkan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Diambil dari jumlah kunjungan pembeli pada bulan Mei – Juni 2023 sebesar 2.100 pembeli Apotek Dondongan Kecamatan Patimuan, kemudian dihitung menggunakan rumus slovin, diperoleh sebanyak 95,4 responden atau digenapkan 100 responden. Berikut ini karakteristik responden yang didapatkan dari penyebaran kuesioner.

1. Karakteristik Responden

a. Karakteristik Berdasarkan Usia

Tabel 2. Hasil Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
Remaja (18-25 tahun)	13	13 %
Dewasa (26-45 tahun)	68	68 %
Lansia (46-60 tahun)	19	19 %
Total	100	100%

Berdasarkan karakteristik responden berdasarkan usia dari kuesioner yang diisi oleh 100 responden, mayoritas berada pada rentang usia 26-45 tahun dengan persentase sebesar 68%.

b. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3. Hasil Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki- laki	60	60 %
Perempuan	40	40 %
Total	100	100%

Dari analisis karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dari 100 responden yang berpartisipasi dalam mengisi kuesioner, mayoritas di antaranya adalah responden laki-laki dengan persentase sekitar 60%.

c. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. Hasil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Mahasiswa/i	9	9%
Wiraswasta	23	23%
Petani	30	30%
Ibu rumah tangga	5	5%
Pedagang	28	28%
Lain-lain (tidakbekerja)	5	5%
Total	100	100%

Dari hasil analisis karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dari 100 responden yang mengisi kuesioner, proporsi terbesar pada responden yang bekerja sebagai petani, mencapai 30%.

2. Perhitungan Tingkat Kepuasan

a. Dimensi Kehandalan (*reliability*)

Tabel 5. Hasil Dimensi Kehandalan (*reliability*)

No.	Pertanyaan	Nilai Harapan	Nilai Kinerja Yang Diterima	WF (<i>Persentase</i>)	Nilai <i>SERVQUAL</i> (GAP)
1	A1	3,90	3,95	5,61	0,05
2	A2	3,74	3,86	5,38	0,12
3	A3	4,15	4,09	5,97	-0,06
4	A4	3,74	3,86	5,38	0,12
5	A5	4,11	3,89	5,91	-0,22
6	A6	3,85	3,71	5,54	-0,14
	Rata-rata	3,92	3,89	5,63	

Berdasarkan analisis pada hasil Dimensi Kehandalan (*reliability*), dapat diambil kesimpulan bahwa pada pertanyaan A1 mengenai pemberian informasi terkait cara penggunaan obat dan pertanyaan A2 mengenai informasi aturan pakai obat, pasien merasa puas dengan nilai kinerja yang melebihi harapan mereka. Meskipun demikian, pada pertanyaan A3 mengenai pemberian informasi aturan pakai obat dan A6 mengenai memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan keluhan, terlihat adanya ketidakpuasan dari sebagian pasien. Nilai kepuasan tertinggi tercatat pada pertanyaan A2 dan A6 dengan selisih GAP sekitar 0,12, Hal ini menunjukkan bahwa petugas memberikan informasi yang baik mengenai cara penggunaan obat dan memberi kesempatan kepada pasien untuk berbicara tentang keluhan mereka. Meskipun demikian,

perlu perbaikan pada aspek pertanyaan A3 di mana petugas apotek perlu meningkatkan pemberian informasi mengenai aturan pakai obat agar lebih sesuai dengan harapan pasien.

b. Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*)

Tabel 6. Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*)

No.	Pertanyaan	Nilai Harapan	Nilai Kinerja Yang Diterima	WF (Persentase)	Nilai <i>SERVQUAL</i> (GAP)
1	B1	3,86	4,04	5,55	0,18
2	B2	3,66	3,76	5,27	0,10
3	B3	3,87	3,76	5,57	-0,11
	Rata-rata	3,80	3,85	5,46	

Berdasarkan analisis pada hasil Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*), dapat diamati bahwa tingkat kepuasan tertinggi terjadi pada pertanyaan B1 mengenai kesiapan petugas apotek dalam melayani konsumen, dengan nilai persentase sebesar 5,55 dan selisih nilai (GAP) sebesar 0,18. Ini mencerminkan bahwa pelayanan yang disajikan oleh petugas apotek telah melebihi harapan konsumen, menghasilkan rasa puas. Meskipun begitu, terdapat beberapa aspek di mana kepuasan konsumen belum mencapai target yang diharapkan. Contohnya, pada pertanyaan B3 mengenai tanggapan petugas apotek terhadap pertanyaan konsumen mengenai obat-obatan, nilai persentase adalah 5,57 dan GAP adalah -0,11. Ini menunjukkan adanya sedikit ketidakpuasan dari pihak konsumen terhadap respons petugas apotek terhadap pertanyaan mereka. Karena itu, diperlukan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan agar petugas apotek dapat lebih responsif dan efektif dalam merespon pertanyaan konsumen tentang obat-obatan yang mereka terima.

c. Dimensi Jaminan (*assurance*)

Tabel 7. Dimensi Jaminan (*assurance*)

No.	Pertanyaan	Nilai Harapan	Nilai Kinerja Yang Diterima	WF (Persentase)	Nilai <i>SERVQUAL</i> (GAP)
1	C1	3,61	3,88	5,19	0,27
2	C2	3,82	3,88	5,50	0,06
	Rata-rata	3,72	3,88	5,35	

Berdasarkan informasi hasil dari Dimensi Jaminan (*assurance*), terlihat bahwa dimensi jaminan memperoleh kepuasan tertinggi dari pasien, khususnya pada pertanyaan C1 mengenai kondisi obat yang diterima konsumen, dengan nilai persentase 5,19 dan selisih nilai (GAP) 0,27. Ini menunjukkan rasa puas pasien terhadap kualitas obat yang mereka terima. Namun, di sisi lain, tingkat kepuasan yang lebih rendah tampak pada pertanyaan C2 yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan petugas apotek

dalam pekerjaan mereka, dengan nilai persentase 5,50 dan GAP 0,6. Hal ini mengindikasikan adanya sedikit ketidakpuasan pasien terhadap kompetensi petugas apotek dalam menjalankan tugas mereka. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi serta penyediaan pelatihan tambahan kepada petugas apotek guna meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

d. Dimensi Empati (*emphaty*)

Tabel 8. Hasil Dimensi Empati (*emphaty*)

No.	Pertanyaan	Nilai Harapan	Nilai Kinerja Yang Diterima	WF (Persentase)	Nilai SERVQUAL (GAP)
1	D1	4,04	4,04	5,81	0,00
2	D2	4,03	3,82	5,80	-0,21
3	D3	4,00	3,98	5,76	-0,02
Rata-rata		4,02	3,95	5,79	

Berdasarkan informasi dari hasil Dimensi Empati (*emphaty*), dapat diamati bahwa pada dimensi empati, terdapat pertanyaan D1 yang berfokus pada pemberian perhatian tulus oleh petugas apotek untuk kesehatan konsumen, di mana nilai harapan dan nilai yang diterima memiliki kesamaan yaitu 4,04. Ini menggambarkan bahwa pasien merasa puas karena harapan mereka telah terpenuhi tanpa perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima. Namun, tingkat kepuasan yang paling rendah tercatat pada pertanyaan D3 mengenai keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani konsumen, dengan persentase nilai 5,76 dan selisih nilai (GAP) sekitar 0,02. Hal ini menunjukkan adanya sedikit ketidakpuasan dari pihak konsumen terhadap sikap keramahan dan kesopanan petugas apotek saat memberikan layanan. Oleh karena itu, sangat penting untuk melakukan perbaikan pada aspek-aspek ini agar petugas apotek dapat menjadi lebih sopan serta ramah dalam memberi pelayanan pada pembeli atau konsumen, sehingga tingkat kepuasan dapat ditingkatkan.

e. Dimensi Bukti Nyata (*tangible*)

Tabel 9. Hasil Dimensi Bukti Nyata (*tangible*)

No.	Pertanyaan	Nilai Harapan	Nilai Kinerja Yang Diterima	WF (Persentase)	Nilai SERVQUAL (GAP)
1	E1	3,69	3,80	5,31	0,11
2	E2	3,65	3,86	5,25	0,21
3	E3	3,78	3,78	5,44	0,00
4	E4	4,00	3,86	5,76	-0,14
Rata-rata		3,78	3,83	5,44	

Melalui analisis data dari hasil Dimensi Bukti Nyata (*tangible*), terlihat bahwa pada dimensi *tangible*, fokus pada pertanyaan E2 mengenai penampilan rapi dan bersih dari petugas apotek menunjukkan perbedaan yang signifikan dengan selisih nilai (GAP) sebesar 0,21. Ini mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara harapan konsumen dan kenyataan terkait penampilan petugas apotek. Meskipun demikian, tingkat kepuasan pasien tetap tinggi secara keseluruhan. Di sisi lain, aspek yang memiliki tingkat kepuasan paling rendah adalah pertanyaan E4, yang terkait dengan ketersediaan sumber informasi kesehatan seperti poster dan brosur. Dalam hal ini, nilai persentase sebesar 5,76 dan selisih GAP sebesar -0,14. Ini menandakan bahwa terdapat ketidakpuasan konsumen terkait ketersediaan sumber informasi kesehatan di apotek. Karenanya, disarankan untuk mengkaji kembali penampilan petugas apotek guna menjawab harapan konsumen terkait kerapian dan kebersihan. Selain itu, langkah-langkah perlu diambil untuk memperbaiki ketersediaan sumber informasi kesehatan seperti poster dan brosur, sehingga pasien merasa lebih puas dengan layanan yang diberikan.

f. Rata-rata 5 Dimensi

Tabel 10. Hasil Rata-rata 5 Dimensi

No.	Dimensi	Nilai Harapan	Nilai Yang Diterima
1	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	3,92	3,89
2	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	3,80	3,85
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	3,72	3,88
4	Empati (<i>Emphaty</i>)	4,02	3,95
5	Bukti Nyata (<i>Tangible</i>)	3,78	3,83
	Rata-rata	3,85	3,88

Hasil Rata-rata 5 Dimensi menunjukkan bahwa nilai rata-rata terendah dari harapan pasien berada pada dimensi Jaminan (*Assurance*), mencapai 3,72, sementara dimensi Empati (*Emphaty*) memiliki nilai harapan tertinggi, yaitu 4,02. Nilai rendah pada dimensi Jaminan (*Assurance*) mengindikasikan bahwa petugas apotek perlu lebih meningkatkan pemberian pengetahuan dan keterampilan kepada pasien. Dalam hal Kinerja Yang Diterima Pasien, dimensi Bukti Nyata (*Tangible*) memiliki nilai terendah, yaitu 3,83, sementara dimensi Empati (*Emphaty*) memiliki nilai rata-rata kinerja yang diterima pasien tertinggi, mencapai 3,95.

g. Nilai SERVQUAL

Tabel 11. Nilai SERVQUAL Perpertanyaan

No.	Pertanyaan	Skor Harapan	Skor Kinerja Yang Diterima	Nilai SERVQUAL (GAP)	Rank
1	A1	3,9	3,95	0,05	9
2	A2	3,74	3,86	0,12	4
3	A3	4,15	4,09	-0,06	13
4	A4	3,74	3,86	0,12	4
5	A5	4,11	3,89	-0,22	18
6	A6	3,85	3,71	-0,14	15
7	B1	3,86	4,04	0,18	3
8	B2	3,66	3,76	0,10	7
9	B3	3,87	3,76	-0,11	14
10	C2	3,61	3,88	0,27	1
11	C2	3,82	3,88	0,06	8
12	D1	4,04	4,04	0,00	10
13	D2	4,03	3,82	-0,21	17
14	D3	4,00	3,98	-0,02	12
15	E1	3,69	3,80	0,11	6
16	E2	3,65	3,86	0,21	2
17	E3	3,78	3,78	0,00	10
18	E4	4,00	3,86	-0,14	15

Tabel 12. Nilai SERVQUAL Perdimensi

No.	Dimensi	Nilai Harapan	Nilai Kinerja Yang Diterima	Nilai SERVQUAL (GAP)
1	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	3,92	3,89	-0,03
2	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	3,80	3,85	0,05
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	3,72	3,88	0,16
4	Empati (<i>Emphaty</i>)	4,02	3,95	-0,07
5	Bukti Nyata (<i>Tangible</i>)	3,78	3,83	0,05
	Rata-rata	3,85	3,88	

Berdasarkan analisis tingkat kepuasan pasien menggunakan metode SERVQUAL pada 5 dimensi mutu pelayanan yang ditampilkan dalam Tabel 12, hasil menunjukkan bahwa nilai SERVQUAL pada setiap dimensi mutu pelayanan di Apotek Dondongan Kecamatan Patimuan menunjukkan nilai positif. Hal ini berarti kualitas mutu pelayanan yang diberikan oleh Apotek Dondongan telah memenuhi harapan pasien. Namun, dimensi Empati memiliki nilai SERVQUAL terendah, yaitu -0,07. Oleh karena itu, perbaikan utama yang perlu dilakukan pada pelayanan berada pada dimensi Empati, berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan yang dinilai.

h. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Tabel 13. Hasil Perhitungan CSI

No.	Pertanyaan	Skor Harapan	Skor Kinerja Yang Diterima	WF	WS
1	A1	3,90	3,95	5,61	22,17
2	A2	3,74	3,86	5,38	20,77
3	A3	4,15	4,09	5,97	24,42
4	A4	3,74	3,86	5,38	20,77
5	A5	4,11	3,89	5,91	23,00
6	A6	3,85	3,71	5,54	20,55
7	B1	3,86	4,04	5,55	22,44
8	B2	3,66	3,76	5,27	19,80
9	B3	3,87	3,76	5,57	20,94
10	C2	3,61	3,88	5,19	20,15
11	C2	3,82	3,88	5,50	21,33
12	D1	4,04	4,04	5,81	23,48
13	D2	4,03	3,82	5,80	22,15
14	D3	4,00	3,98	5,76	22,91
15	E1	3,69	3,80	5,31	20,18
16	E2	3,65	3,86	5,25	20,27
17	E3	3,78	3,78	5,44	20,56
18	E4	4,00	3,86	5,76	22,22
				WT	388,11
CSI					77,62

Berdasarkan analisis yang menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) memiliki nilai bobot sebesar 77,62%, berada dalam kisaran 66% hingga 80,99%. Ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, pasien di Apotek Dondongan Kecamatan Patimuan merasa puas dari pelayanan yang diberikan. Hasil ini sesuai dengan studi sebelumnya oleh Akhmad et al. (2019), yang melaporkan bahwa hanya 58,08% pasien di apotek Kecamatan Sukarame yang merasa tidak puas dengan layanan. Dengan CSI mencapai 77,62%, dapat disimpulkan bahwa Apotek Dondongan Kecamatan Patimuan telah berhasil mencapai tujuan utama sesuai dengan penelitian sebelumnya.

Selain itu, penting juga untuk mencatat bahwa *Weight Factor* (WF) adalah persentase harapan setiap pasien terhadap total kinerja atribut tertentu. Terlihat bahwa pertanyaan A3 memiliki WF tertinggi, yakni 5,97. Sedangkan untuk *Weight Score* (WS), yang merupakan hasil perkalian dari *Weight Factor* (WF) dengan total kinerja yang diterima pada atribut keseluruhan, pertanyaan A3 juga mendapatkan skor tertinggi, yakni 24,42. Semua temuan ini menunjukkan keunggulan dan penekanan pada atribut pertanyaan A3 dalam memberikan kepuasan kepada pasien di Apotek Dondongan Kecamatan Patimuan.

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien di Apotek Dondongan Kecamatan Patimuan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu jaminan, bukti nyata, ketanggapan, empati dan kehandalan. Melalui teknik *accidental sampling* pada jumlah kunjungan pembeli pada bulan Mei - Juni 2023 sebesar 2.100 orang di Apotek Dondongan Kecamatan Patimuan, diperoleh sampel sebanyak 95,4 responden atau digenapkan menjadi 100 responden melalui rumus *Slovin*. Berikut deskripsi karakteristik responden yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner.

1. Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Dalam penelitian ini, karakteristik responden diukur berdasarkan usia melalui penyebaran kuesioner pada 100 responden. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki rentang usia antara 26–45 tahun sebesar 68%. Ini bisa dilihat pada Tabel 2 di Hasil penelitian. Dan sama dengan penelitian terdahulu yang menghasilkan Menurut data karakteristik responden berdasarkan umur dapat diketahui bahwa persentase responden remaja dalam rentang usia 18-25 tahun adalah sebesar 12%, sementara persentase responden dewasa dalam rentang usia 26-45 tahun mencapai 45%, dan responden lansia dalam rentang usia 46-65 mencapai 43%. (Clara, Nurillahi : 2022).

b. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sebanyak 60% adalah responden laki-laki, sementara 40% adalah responden perempuan. Hasil ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, dimana data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan jumlah responden perempuan lebih banyak dari responden laki-laki, dengan perbandingan 72% perempuan dan 28% laki-laki dari total 100 responden di Apotek X. (Clara, Nurillahi : 2022).

c. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan analisis data dalam penelitian ini, karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat memberikan pemahaman yang penting dalam konteks penelitian. Dari sampel 100 responden, ditemukan variasi dalam pekerjaan yang diwakili. Pekerjaan yang paling banyak diwakili adalah Petani dengan persentase 30%, diikuti oleh Pedagang dengan persentase 28%. Selain itu, Mahasiswa/i, Wiraswasta, Ibu rumah tangga, dan lain-lain (tidak bekerja) juga mewakili sebagian responden. Adanya variasi pekerjaan dalam sampel penelitian ini dapat memberikan wawasan penting terkait pola perilaku,

preferensi, dan karakteristik responden yang mungkin memengaruhi hasil penelitian. Oleh karena itu, dalam analisis lebih lanjut, perlu mempertimbangkan pengaruh pekerjaan terhadap variabel yang diteliti.

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat menjadi faktor penting dalam menjelaskan temuan penelitian. Misalnya, perbedaan dalam persepsi atau pengalaman antara responden petani dan pedagang mungkin mempengaruhi tanggapan mereka terhadap pertanyaan dalam kuesioner. Seseorang yang memiliki pekerjaan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi untuk menuntut pelayanan yang telah diberikan dengan lebih baik lagi dibandingkan seseorang yang tidak bekerja (Farianita, 2016).

2. Perhitungan Tingkat Kepuasan

a. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dari analisis yang terdapat pada Tabel 5, dapat ditarik kesimpulan bahwa pasien mendapatkan skor kinerja yang melebihi harapan mereka pada pertanyaan A1 (staf apotek memberikan informasi mengenai cara penggunaan obat) dan A2 (staf apotek memberikan informasi tentang tata cara penggunaan obat). Ini menandakan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dalam hal ini. Namun, untuk pertanyaan A3 (petugas apotek memberikan informasi tentang aturan penggunaan obat) dan pertanyaan A6 (petugas apotek memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan keluhannya), tampaknya masih terdapat ketidakpuasan pada pasien. Skor kepuasan tertinggi adalah untuk pertanyaan A2 dan A6, dengan selisih GAP 0,12. Hal ini menunjukkan bahwa petugas apotek telah berhasil memberikan informasi tentang cara penggunaan obat dan memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan keluhannya secara efektif.

Namun demikian perlu dilakukan perbaikan pada aspek pertanyaan A3, dimana petugas apotek perlu meningkatkan pemberian informasi aturan penggunaan obat agar sesuai dengan harapan pasien. Untuk mendukung temuan ini, dalam penelitian yang dilakukan oleh Musyarofah, Hanari, Rifqi, Efi pada tahun 2021, mengkaji implementasi pelayanan informasi obat kepada pasien di Apotek Sawojajar serta tingkat kepuasan pasien terhadap layanan informasi obat yang diberikan oleh petugas apotek dan apoteker. Hasil penelitian menunjukkan bahwa melalui analisis ditemukan nilai P_value sebesar 0,024 ($p < 0,05$), menandakan adanya hubungan yang signifikan antara implementasi Pelayanan Informasi Obat (PIO) dan tingkat kepuasan pasien.

b. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan informasi yang ada di Tabel 6, tampak bahwa tingkat kepuasan tertinggi terlihat pada pertanyaan B1 (staf apotek selalu siap melayani pelanggan) dengan skor persentase sebesar 5,55 dan selisih GAP sebesar 0,18. Hasil ini mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan oleh petugas apotek telah melampaui harapan pelanggan, sehingga menghasilkan kepuasan dari pihak mereka. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang tingkat kepuasannya belum mencapai harapan pelanggan. Salah satunya untuk pertanyaan B3 (staf apotek menjawab pertanyaan pelanggan tentang obat yang diterimanya), dengan skor persentase 5,57 dan GAP -0,11. Hal ini menunjukkan bahwa ada beberapa ketidakpuasan dari pelanggan terhadap respon staf apotek terhadap pertanyaan mereka.

Untuk mengatasi masalah ini, perlu dilakukan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan agar petugas apotek dapat lebih tanggap dan efektif dalam menjawab pertanyaan pelanggan mengenai obat yang diterimanya. Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa penyediaan informasi obat memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas layanan farmasi, meningkatkan kepuasan pasien, dan mengurangi risiko kesalahan pengobatan. Salah satu penelitian menemukan hasil yang menarik. Melalui analisis SERVQUAL, ditemukan bahwa nilai rata-rata kinerja (3,83) lebih rendah daripada nilai rata-rata harapan (4,65). Dari temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pasien belum sepenuhnya puas terhadap layanan swamedikasi di Apotek Panjerejo, Kabupaten Tulungagung. Meskipun pada analisis Important Performance Analysis, terdapat indikator-indikator tertentu yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan kinerjanya guna memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. (Driharsari, F.A. 2017).

c. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Hasil analisis menunjukkan bahwa skor harapan pasien terendah adalah untuk pertanyaan C1 dengan skor 3,61. Sedangkan skor harapan pasien tertinggi pada dimensi *assurance* adalah untuk pertanyaan C2 dengan skor 3,82. Skor kinerja yang diterima pasien sama untuk pertanyaan C1 dan C2 dengan skor 3,88. Nilai persentase rata-rata untuk dimensi *assurance* adalah 5,35. Selain jaminan, dalam hal ini daya tanggap juga penting dengan tingkat kepentingan 3,24, sedangkan kinerja yang dirasakan konsumen hanya 2,65, menunjukkan nilai kesenjangan. Aspek jaminan melibatkan pemahaman dan etika staf apotek, serta kapabilitas mereka dalam membangun rasa percaya dan keyakinan. Ditemukan bahwa terdapat perbedaan yang mencolok antara harapan terendah dan harapan tertinggi dari pasien pada dimensi *tangible*.

Pasien memiliki harapan yang lebih rendah terhadap kondisi obat yang mereka terima tetapi memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap pengetahuan dan keterampilan petugas farmasi. Namun perlu diperhatikan bahwa skor kinerja petugas apotek untuk pertanyaan C1 dan C2 lebih tinggi dari ekspektasi pasien, hal ini menunjukkan bahwa kinerja petugas apotek lebih baik dari yang diharapkan pasien. Secara keseluruhan rata-rata skor persentase menunjukkan bahwa pasien memberikan penilaian positif terhadap kinerja tenaga kefarmasian pada dimensi *tangible*, meskipun terdapat perbedaan antara harapan pasien dengan kinerja yang diterima pasien.

Perlu diketahui bahwa skor kinerja petugas apotek untuk pertanyaan C1 dan C2 lebih tinggi dari harapan pasien, hal ini menunjukkan bahwa kinerja petugas apotek lebih baik dari yang diharapkan pasien. Secara keseluruhan rata-rata skor persentase menunjukkan bahwa pasien memberikan penilaian positif terhadap kinerja tenaga kefarmasian pada dimensi *tangible*, meskipun terdapat perbedaan antara harapan pasien dengan kinerja yang diterima pasien.

Perlu diketahui bahwa skor kinerja petugas apotek untuk pertanyaan C1 dan C2 lebih tinggi dari harapan pasien, hal ini menunjukkan bahwa kinerja petugas apotek lebih baik dari yang diharapkan pasien. Secara keseluruhan rata-rata skor persentase menunjukkan bahwa pasien memberikan penilaian positif terhadap kinerja tenaga kefarmasian pada dimensi *tangible*, meskipun terdapat perbedaan antara harapan pasien dengan kinerja yang diterima pasien.

Untuk meningkatkan dimensi *responsiveness* perlu dilakukan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan agar petugas apotek dapat lebih tanggap dan efektif dalam menjawab pertanyaan pelanggan tentang obat yang diterimanya. Sejumlah penelitian mengindikasikan bahwa memberikan informasi tentang obat memiliki potensi untuk meningkatkan mutu dan kuantitas pelayanan di bidang kefarmasian, serta meningkatkan kepuasan para pasien dan menghindari risiko kesalahan pengobatan. (Istiqamah, N., & Rachman, D. 2023)

Penting bagi petugas apotek untuk memberikan informasi obat yang akurat dan lengkap untuk memenuhi harapan pelanggan dan meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian.

d. Dimensi Empati (*Emphaty*)

Berdasarkan informasi yang tertera di Tabel 8, terlihat bahwa pada dimensi empati, terdapat pertanyaan D1 (staf apotek memberikan perhatian tulus terhadap kesehatan pelanggan) dimana nilai skor harapan dan nilai skor yang diberikan memiliki kesamaan

dengan angka 4,04.

Fakta ini mengindikasikan bahwa para pasien merasa puas karena harapannya telah terpenuhi dengan baik, dan tidak ada perbedaan antara harapan dan kenyataan. Namun tingkat kepuasan paling rendah terjadi pada pertanyaan D3 (petugas apotek ramah dan sopan dalam melayani pelanggan), dengan persentase skor 5,76 dan nilai GAP 0,02. Hal ini menunjukkan adanya sedikit ketidakpuasan dari sudut pandang pelanggan terhadap keramahan dan kesopanan petugas apotek saat melayani mereka.

Untuk meningkatkan aspek keramahan dan kesopanan, penting untuk fokus pada pelatihan dan pengembangan staf apotek untuk meningkatkan keterampilan *interpersonal* dan layanan pelanggan mereka. Memberikan pelatihan tentang komunikasi yang efektif, empati, dan pendekatan *customer-centric* dapat membantu staf apotek dalam memberikan pelayanan yang lebih ramah dan sopan kepada pelanggan. Selain itu, menciptakan lingkungan kerja yang positif dan menumbuhkan budaya berpusat pada pelanggan juga dapat berkontribusi untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Beberapa penelitian telah menyoroti pentingnya empati dalam pengaturan layanan kesehatan dan dampaknya terhadap kepuasan pasien. Satu studi menemukan bahwa empati dari penyedia layanan kesehatan secara positif memengaruhi kepuasan pasien dan persepsi kualitas perawatan. (Rasinah, R., Astutiningrum, D., & Mastuti, S. 2022)

Studi lain menekankan peran empati dalam membangun kepercayaan dan hubungan dengan pasien, Hasil dari hal ini cenderung mengarah pada peningkatan tingkat kepuasan dan juga hasil kesehatan yang lebih positif. (Yuliana, D., Wikandari, D., Ramdaniah, P., Ningrum, D.M., Bayani, F., Mukhlisah, N.R., & Nuratni, N.M. (2022). Oleh karena itu, sangat penting bagi staf apotek untuk mengutamakan empati dalam interaksi mereka dengan pelanggan untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Kesimpulannya, dengan berfokus pada peningkatan keramahan dan kesopanan staf apotek, melalui inisiatif pelatihan dan pengembangan, serta menumbuhkan budaya *customer-centric*, tingkat kepuasan dalam dimensi empati dapat ditingkatkan. Hal ini, pada gilirannya, dapat berkontribusi pada kepuasan pasien secara keseluruhan dan penyampaian layanan farmasi berkualitas tinggi.

e. Dimensi Bukti Nyata (*tangible*)

Berdasarkan data pada Tabel 9 terlihat bahwa pada dimensi *tangible* terdapat pertanyaan E2 (petugas apotek berpenampilan rapi dan bersih) dengan nilai GAP terbesar

yaitu 0,21. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan antara harapan pelanggan dengan kenyataan dalam hal penampilan petugas apotek. Namun, terlepas dari perbedaan tersebut, tingkat kepuasan masih cukup tinggi.

Sedangkan tingkat kepuasan terendah terjadi pada pertanyaan E4 (ketersediaan sumber informasi kesehatan seperti poster dan brosur), dengan persentase skor 5,76 dan GAP sebesar -0,14. Hal ini menunjukkan ketidakpuasan dari sisi pelanggan terhadap ketersediaan sumber informasi kesehatan di apotek.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penting dilakukan evaluasi dan perbaikan penampilan petugas apotek agar rapi dan bersih sesuai dengan harapan pelanggan. Hal ini dapat dicapai melalui kebijakan tata rias dan busana yang tepat, serta pelatihan rutin dan pengingat bagi staf untuk menjaga penampilan mereka.

Selain itu, sangat penting untuk meningkatkan ketersediaan sumber informasi kesehatan seperti poster dan brosur di apotek. Hal ini dapat dilakukan dengan memastikan bahwa materi informasi yang relevan dan terkini mudah diakses oleh pelanggan, ditampilkan dengan jelas di apotek, dan diperbarui secara berkala.

Beberapa penelitian telah menekankan pentingnya faktor berwujud, seperti penampilan penyedia layanan kesehatan, dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Satu studi menemukan bahwa penampilan fisik penyedia layanan kesehatan secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien dan kualitas perawatan yang dirasakan. (Istiqamah, N., & Rachman, D. 2023).

Studi lain menyoroti peran faktor nyata, termasuk kebersihan dan pengaturan lingkungan perawatan kesehatan, dalam membentuk persepsi dan kepuasan pasien (Yuliana, D., Wikandari, D., Ramdaniah, P., Ningrum, D.M., Bayani, F., Mukhlisah, N.R., & Nuratni, N.M. (2022). Oleh karena itu, menangani penampilan staf farmasi dan meningkatkan ketersediaan sumber informasi kesehatan dapat berkontribusi untuk meningkatkan pengalaman kepuasan pasien secara keseluruhan.

Kesimpulannya, dengan mengevaluasi dan memperbaiki penampilan petugas farmasi serta memastikan tersedianya sumber informasi kesehatan, maka tingkat kepuasan pada dimensi *tangible* dapat ditingkatkan. Hal ini, pada gilirannya, dapat berkontribusi pada kepuasan pasien secara keseluruhan dan penyampaian layanan farmasi berkualitas tinggi.

f. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Berdasarkan analisis yang tertera dalam Tabel 13, diperoleh bobot Indeks Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Index/CSI*) sebesar 77,62%. Angka ini terletak dalam

rentang 66% - 80,99%, menggambarkan bahwa secara umum, para pasien yang berada di Apotek Dondongan, Kecamatan Patimuan, merasa puas dengan layanan yang mereka terima. ⁵⁹ Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Akhmad dkk. (2019) yang menunjukkan bahwa hanya 58,08% pasien di apotek di Kecamatan Sukarame yang merasa tidak puas dengan layanan apotek tersebut.

Dengan nilai CSI sebesar 77,62% dapat disimpulkan bahwa Apotek Dondongan Kecamatan Patimuan telah mencapai tujuan utamanya berdasarkan penelitian sebelumnya. Selain itu, penting untuk dicatat bahwa nilai faktor bobot (WF) adalah persentase dari harapan setiap pasien untuk kinerja total atribut tertentu. Terlihat bahwa soal A3 memiliki nilai WF tertinggi yaitu 5,97.

Sedangkan untuk nilai ²⁷ *Weight Score (WS)* mengacu pada perkalian dari *Weight Factor (WF)* dengan total *performance* yang diterima oleh seluruh atribut. Sekali lagi, soal A3 mendapat skor tertinggi 24,42. Semua hasil tersebut menunjukkan keunggulan dan fokus atribut pertanyaan A3 dalam memberikan kepuasan kepada pasien di Apotek Dondongan Kecamatan Patimuan.

Pada penelitian Suhud, M. (2011). Menekankan pentingnya dimensi kualitas pelayanan dalam mendukung kepuasan pasien. Salah satu penelitian menemukan bahwa dimensi empati, reliabilitas, bukti fisik, , jaminan serta daya tanggap sangat berpengaruh signifikan terhadap puasnya pasien dalam pelayanan kefarmasian.

Menyoroti peran penyediaan informasi dan komunikasi dalam membentuk kepuasan dan kepercayaan pasien dalam layanan farmasi. Maka bisa dikatakan sangat penting bagi apotek guna memprioritaskan dimensi dan atribut ini dalam penyampaian layanan mereka untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

Kesimpulannya, dengan berfokus pada atribut pertanyaan A3 dan mengutamakan dimensi kualitas pelayanan, Apotek Dondongan Kecamatan Patimuan telah mencapai tingkat kepuasan pasien yang tinggi. Hal ini dapat berkontribusi pada penyampaian layanan apotek berkualitas tinggi dan pembentukan basis pelanggan setia.

KESIMPULAN

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan para pasien di Apotek Dondongan Kecamatan Patimuan dengan menggunakan kuesioner 5 dimensi kualitas pada pelayanan. Mayoritas responden memiliki rentang usia antara 26–45 tahun. Dalam hal jenis kelamin responden, tercatat bahwa 60% adalah laki-laki dan 40% adalah perempuan. Pekerjaan responden juga bervariasi, dengan petani dan pedagang menjadi pekerjaan yang paling banyak diwakili. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di Apotek Dondongan telah memenuhi atau melebihi harapan pasien. Namun, masih ditemukan perbedaan dalam tingkat kepuasan pasien pada masing-masing dimensi kualitas pelayanan. Dimensi yang mendapatkan harapan tertinggi dari para pasien adalah dimensi Empati. Dimensi ini memiliki nilai rata-rata sebesar 4,02, sedangkan dimensi dengan harapan pasien terendah adalah Jaminan (*Assurance*). Dengan nilai rata-rata 3,72. Selain itu, hasil SERVQUAL menunjukkan nilai positif pada setiap dimensi mutu pelayanan di apotek tersebut.

Berdasarkan perhitungan, hasil nilai CSI menunjukkan 77,62%. Dengan demikian, kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa secara umum, para pasien cenderung merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Apotek Dondongan Kecamatan Patimuan. Meski begitu, masih ada perlunya perbaikan pada dimensi Empati (*Empathy*) untuk meningkatkan kepuasan pasien secara lebih baik lagi.

SARAN

Prioritaskan atribut dengan bobot faktor dan skor bobot tertinggi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, seperti di Apotek Dondongan, Kecamatan Patimuan. Fokuslah pada peningkatan informasi penggunaan obat (pertanyaan A3) guna meningkatkan kepuasan pasien.

Tingkatkan penampilan petugas apotek sesuai harapan pelanggan dengan kebijakan tata rias dan busana yang sesuai. Lakukan pelatihan dan pengingat rutin kepada staf agar menjaga penampilan mereka agar rapi dan bersih.

Tingkatkan ketersediaan sumber informasi kesehatan di apotek dengan poster dan brosur yang mudah diakses oleh pelanggan. Pastikan materi informasi relevan dan terkini ditampilkan dengan jelas di apotek dan lakukan pembaruan secara berkala.

Untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien dalam layanan kesehatan, disarankan untuk memberi perhatian utama pada dimensi kualitas pelayanan seperti kehandalan, bukti fisik, responsifitas, jaminan, serta empati. Fokus pada dimensi-dimensi

ini akan membantu memastikan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan cenderung untuk tetap setia dalam menggunakan layanan kesehatan yang disediakan.

Lakukan survei rutin untuk mengukur kepuasan pelanggan dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Ini akan membantu meningkatkan layanan dan memenuhi harapan pelanggan.

Berikan informasi dan komunikasi yang memadai kepada pasien mengenai penggunaan obat dan masalah kesehatan lainnya. Lakukan pelatihan dan pendidikan yang sesuai untuk penyedia layanan kesehatan dan apoteker, serta gunakan teknologi informasi dan alat komunikasi lainnya untuk memfasilitasi komunikasi dengan pasien.

Pastikan bahwa kualitas layanan dapat memberikan dan memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Monitor dan evaluasi kualitas layanan secara berkala, serta gunakan alat dan teknik peningkatan kualitas untuk mengidentifikasi dan menangani area yang perlu ditingkatkan.

Dengan menerapkan saran-saran tersebut di atas, Penulis berharap Apotek Dondongan dapat terus meningkatkan pelayanan dan kepuasan pasien sehingga menjadi penyedia pelayanan farmasi yang handal dan berkualitas setiap saat.

DAFTAR PUSTAKA

A Rahmi, Astri Wulandari, Dandy Marcelino. 2020. *Analisis IPA Dalam Mengukur Kepuasan Pelanggan PT. Medion Ardhika Bhakti Berdasarkan Dimensi SERVQUAL*. Jurnal Administrasi Profesional.

Akhmad, A. D. Dirga; Mukarromah, S. Adliani, N. dan Sukrasno. 2019. *Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame*. Jurnal Farmasi Malahayati. Volume 2, No. 1.

Akhmad, A. D. et al. (2019) 'Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame', Jurnal Farmasi Malahayati, 2(kepuasan konsumen), pp. 86-98. <http://ejournalmalahayati.ac.id/farmasi/article/download%0A>.

Anggi Setiawati, Deasy Nur Chairin Hanifa. 2022, *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Swamedikasi di Apotek Kabupaten Nunukan*. Jurnal Sains dan Kesehatan

Anggraini, L.D., Deoiranto, P. dan Ikasari D.M. 2015. *Analisis Persepsi Konsumen menggunakan Metode Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index*. J. Industri. Vol. 4 No. 2: 74 – 81.

Atma Deharja, Fitriana Putri, Ludvi Oktaviotika Nasikhatul. 2017. *Analisis Kepuasan*

- Pasien Bpjs Rawat Jalan Dengan Metode Servqual, CSI dan IPA di Klinik Dr. M. Suherman. *Jurnal Kesehatan* Vol. 5. No. 2. April 2017
- 18
Bintari Tri S, Nurul Huda, Noor Haryati, 2022. *Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Reguler Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan Rsud Dr. Moewardi Surakarta*. *Indoneisa Jurnal Farmasi* Vol. 7.
- 1
Bustami, M. S. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- 77
Clara Ritawany Sinaga, Nurillahi Febria Leswana, 2022. *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di X*. *Journal of Pharmaceutical and Sciences (JPS)* Volume 5
- 15
Depkes (2009) *Peraturan pemerintah republik indonesia nomor 51 tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian*.
- Depkes (2014) *Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang kesehatan masyarakat, Implementation Science*.
- 3
DepKes RI, D. B. F. K. dan K. (2008) 'Pedoman Pelayanan Kefarmasian di Rumah (Home Pharmacy Care)', pp. 1–37. doi:10.1017/CBO9781107415324.004.
- 11
Driharsari, F.A. (2017). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Swamedikasi Di Apotek Panjerejo Kabupaten Tulungagung*.
- 1
Dysyandi, W.; Sumaryono, W.; Widyastuti, S.; dan Lesmana, H. 2019. *Bauran Pemasaran Tentang Konsep Apotek Modern Serta Strategi Pemasarannya*. *Jurnal Riset Bisnis*. Volume 3, No. 1.
- 13
Farianita, R. 2016. *Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan instalasi rawat jalan di rumah sakit Tk. III Bhakti Wira Tamtama Semarang*. Skripsi Universitas Negeri Semarang, pp. 1-88.
- 17
Fransiska Prihatini Sihotang, Rani Oktarina, 2022. *Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan*. *JTSI*, Vol. 3, No. 1, April 2022: 1-12
- 39
H. Asyari Asyikin. 2018. *Implementasi Sistem Penyimpanan Obat Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian*. *Apotek Sejati Farma, Makassar*.
- 1
Handayani, R. S.; Raharni; dan Gitawati, R. 2009. *Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek di Tiga Kota di Indonesia*. *Jurnal Makara Kesehatan*. Volume 13, No. 01.
- 22
Istiqamah, N., & Rachman, D. (2023). *Pengaruh Tangible (Bukti Fisik) dan Reliability (Keandalan), Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Baraka Kabupaten Enrekang*. *Jurnal Pendidikan Tambusai*.
- 1
Kawahe, M. Mandagi, C. K. F. dan Kawatu, P. A. T. 2015. *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas*

Teling Atas Kota Manado. Jurnal Ilmiah Farmasi - UNSRAT. Volume 4, No. 4.

Kemendes (2016) *Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek*. JAKARTA.

Kemendes Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73. 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek: Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*.

Kemendes Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73. 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

Kotler P, Keller KL, 2012. *Manajemen Pemasaran Edisi ketiga Jakarta: Rineka Cipta*.

Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhalindo.

Kurniawan, W. K., dan Chabib, L., 2010, *Pelayanan Informasi Obat Teori dan Praktik, Graha Ilmu, Yogyakarta*.

Kusuma dkk., 2022, *Implementasi Peraturan Peredaran Obat Secara Daring pada masyarakat Di Praktik Pelayanan Kefarmasian apotek*. *Jurnal Kefarmasian Akfarindo*

Lailatul Badriya (2021) *'tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek bareng kota malang'*.

Megawati, F. and Antari, N. P. U. (2017) *'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung Tahun 2016'*, *Jurnal Ilmiah Medicamento*, 3(2), pp. 115–119. doi: 10.36733/medicamento.v3i2.1035.

Megawaty, F., Shirly, K., Sesilia, A., 2020. *Evaluasi Pelayanan Pemantauan Terapi Obat di Rumah Sakit X Tangerang*. *Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia*. Vol.18, No.1.

Muninjaya, G. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Edisi 2. Jakarta: EGC.

Musyarofah, Hanari, Rifqi, Efi (2021). *Pengaruh Implementasi Pelayanan Informasi Obat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Apotek*. *Jurnal Ilmiah Jophus : Journal of Pharmacy*

Narulita, R. and Agus Santoso, B. S. (2021) *'Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma 36 Ijen'*, *Journal of Herbal, Clinical and Pharmaceutical Science (HERCLIPS)*, 3(01), p. 34. doi: 10.30587/herclips.v3i01.3115.

Nisa, Z. (2020) *'Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek ganessa farma kabupaten lamongan skripsi'*.

Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Parasuraman, a, Zeithaml, V. a and Berry, L. L. (1988) *'SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality'*, *Journal of*

Retailing, 64(January), p. 28. doi: 10.1016/S0148-2963(99)00084-3.

²⁵
Rasinah, R., Astutiningrum, D., & Mastuti, S. (2022). *Peranan Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Mendukung Kepuasan Pasien*. Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan.

²⁹
Ratih Pratiwi Sari, 2017. *Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi di Apotek "X"* Jurnal Ilmiah Ibnu Sina, 2 (1), 122-133

²⁴
Republik Indonesia. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. Jakarta: Depkes

⁵
Suhud, M. (2011). *Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Secara Swamedikasi(Studi Beberapa Apotek Di Wilayah Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)*.

¹
Sujono, R. dan Sabiti, F. B. 2020. *Pandangan Konsumen Ibu PKK di Semarang Terhadap Kehadiran Apoteker Dalam Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Pharmacon: Jurnal Farmasi Indonesia. Edisi Khusus (Rakerda-Seminar IAI Jateng).

Sulistya, Y. A., Pramestutie H. R., dan Sidharta, B. 2017. *Profil Kualitas Pelayanan Resep oleh Apoteker di Beberapa Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang*. Pharmaceutical Journal Indonesia. Volume 3, No. 1.

³⁵
Supranto, J. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Penerbit PT. Renika Cipta; 2001.

Yuliana, D., Wikandari, D., Ramdaniyah, P., Ningrum, D.M., Bayani, F., Mukhlisah, N.R., & Nuratni, N.M. (2022). *Evaluasi Kepuasan Pasien Ditinjau Dari Kinerja Tenaga Teknis Kefarmasian Di Apotek Pagesangan Mataram*. Jurnal Kesehatan Qamarul Huda.

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Dondongan Kecamatan Patimuan

ORIGINALITY REPORT

25%

SIMILARITY INDEX

24%

INTERNET SOURCES

15%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	7%
2	international.aripi.or.id Internet Source	1%
3	repository.usahidsolo.ac.id Internet Source	1%
4	jurkes.polije.ac.id Internet Source	1%
5	eprints.umm.ac.id Internet Source	1%
6	www.grafiati.com Internet Source	1%
7	repository.unfari.ac.id Internet Source	<1%
8	Submitted to Dire-Dawa University Student Paper	<1%
9	Submitted to Universitas Bangka Belitung Student Paper	<1%

10	e-journal.unmas.ac.id Internet Source	<1 %
11	dspace.umkt.ac.id Internet Source	<1 %
12	123dok.com Internet Source	<1 %
13	ejournal.stifibp.ac.id Internet Source	<1 %
14	journal-jps.com Internet Source	<1 %
15	repository.pimedu.ac.id Internet Source	<1 %
16	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
17	Submitted to Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Student Paper	<1 %
18	ejr.stikesmuhkudus.ac.id Internet Source	<1 %
19	lib.unnes.ac.id Internet Source	<1 %
20	docplayer.info Internet Source	<1 %
21	jhj.fik-unik.ac.id Internet Source	<1 %

<1 %

22

ojsstikesbanyuwangi.com

Internet Source

<1 %

23

jsk.farmasi.unmul.ac.id

Internet Source

<1 %

24

repository.poltekkespim.ac.id

Internet Source

<1 %

25

journal.ipm2kpe.or.id

Internet Source

<1 %

26

www.farmasindo.poltekindonusa.ac.id

Internet Source

<1 %

27

Emitha Thamrin, Suci Damayanti. "Analisis Kepuasan Pelanggan Registrasi Pangan Olahan Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)", *Eruditio : Indonesia Journal of Food and Drug Safety*, 2023

Publication

<1 %

28

es.scribd.com

Internet Source

<1 %

29

journal.universitaspahlawan.ac.id

Internet Source

<1 %

30

repository.unjaya.ac.id

Internet Source

<1 %

31	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
32	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	<1 %
33	jkqh.uniqhba.ac.id Internet Source	<1 %
34	journal.upy.ac.id Internet Source	<1 %
35	jurnal.unej.ac.id Internet Source	<1 %
36	Submitted to Universitas Esa Unggul Student Paper	<1 %
37	Submitted to Universitas Negeri Padang Student Paper	<1 %
38	repository.ipb.ac.id Internet Source	<1 %
39	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	<1 %
40	repository.unar.ac.id Internet Source	<1 %
41	Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Student Paper	<1 %
42	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	<1 %

43	jurnal.polines.ac.id Internet Source	<1 %
44	www.jiip.stkipyapisdompnu.ac.id Internet Source	<1 %
45	Lia Norvia, Surawan Surawan, Eka Safitri. "Pendampingan Remaja Suka Mulya dalam Meningkatkan Self Control di Era Digital", Solidaritas: Jurnal Pengabdian, 2023 Publication	<1 %
46	journal.aripi.or.id Internet Source	<1 %
47	journals.iarn.or.id Internet Source	<1 %
48	media.neliti.com Internet Source	<1 %
49	prin.or.id Internet Source	<1 %
50	repository.mercubuana.ac.id Internet Source	<1 %
51	Yuyun Wahyuni, Zata Ismah, Dewi Agustina. "Analysis of Outpatient Satisfaction with Health Personnel Services at the Haji General Hospital Medan", Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan, 2024 Publication	<1 %

52	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	<1 %
53	dspace.uii.ac.id Internet Source	<1 %
54	e-jurnal.nobel.ac.id Internet Source	<1 %
55	etds.lib.ncku.edu.tw Internet Source	<1 %
56	journal.lppmunindra.ac.id Internet Source	<1 %
57	journal.stieamkop.ac.id Internet Source	<1 %
58	ojs.pelitaibu.ac.id Internet Source	<1 %
59	ojs.unud.ac.id Internet Source	<1 %
60	repository.stikes-bhm.ac.id Internet Source	<1 %
61	repository.stikesbcm.ac.id Internet Source	<1 %
62	repository.wima.ac.id Internet Source	<1 %
63	ejournal3.undip.ac.id Internet Source	<1 %

64	eprints.binadarma.ac.id Internet Source	<1 %
65	openjournal.unpam.ac.id Internet Source	<1 %
66	stimidenpasar-jurnal.com Internet Source	<1 %
67	Yoga Dwi Setya laksana, Abdur Rivai, Pemta Tiadeka. "TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN BPJS DI INSTALASI FARMASI PUSKESMAS TLOGOSADANG KABUPATEN LAMONGAN", Journal of Herbal, Clinical and Pharmaceutical Science (HERCLIPS), 2021 Publication	<1 %
68	adoc.pub Internet Source	<1 %
69	ejurnal.ung.ac.id Internet Source	<1 %
70	eprint.stieww.ac.id Internet Source	<1 %
71	openjournal.masda.ac.id Internet Source	<1 %
72	repository.stei.ac.id Internet Source	<1 %
73	sipora.polije.ac.id Internet Source	<1 %

<1 %

74

www.scribd.com

Internet Source

<1 %

75

Angga Brahmono, Yugo Susanto, Rahmat Widiyanto, Reyfana Erzania. "PENERAPAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN ANALISIS GAP PADA KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK SEHAT BERSAMA 2 JAKARTA TIMUR", Jurnal Riset Kefarmasian Indonesia, 2024

Publication

<1 %

76

qdoc.tips

Internet Source

<1 %

77

Clara Ritawany Sinaga, Nurillahi Febria Leswana. "EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK X", Journal of Pharmaceutical And Sciences, 2022

Publication

<1 %

78

publikasi.polije.ac.id

Internet Source

<1 %

79

repository.uin-malang.ac.id

Internet Source

<1 %

80

uit.e-journal.id

Internet Source

<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Dondongan Kecamatan Patimuan

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

/0

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24
