

Received: 3 October 2018

Revised: 20 October 2018

Accepted: 5 November 2018

Published: 30 December 2018

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kunjungan Pasien Terhadap Standar Pelayanan di Apotek Kimia Farma 278 Versailles dengan Menggunakan Analisis Faktor

Ilmadi^{1, a)}, Sherlys Mega Setiyorini^{2, b)}

¹Program Studi Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Pamulang

²Program Studi Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Pamulang

Email: ^{a)} il.ilmadi@yahoo.com, ^{b)} smsmega28@gmail.com

Abstract

To guarantee pharmaceutical service standards (Apotek), factors that need to be considered are the quality of human resources, complete facilities and infrastructure, prescription services (including drug information), counseling, monitoring drug use, health education and promotion, and evaluation of treatment. This is very important because it will have a positive impact and is very profitable, if the standard is met. Kimia Farma 278 Versailles pharmacies need to improve quality, especially in terms of service. Factor analysis methods can be used to see what factors influence patient visits to service standards. This type of research is descriptive research. Based on the results of the analysis there are 5 factors that are formed from the process of reducing delivery and Go-Mart services that can help patients. It is important to attract interest in coming to the pharmacy. Offered discounts, medicines submitted with standardized health education, offering drug packaging is more economical, the drug offered as a substitute does not have a negative impact, the ability of the knowledge officer to offer substitute drugs in accordance with the Service Standards at the pharmacy, Treatment is more maximal with the presence of checks from the officer (F1). Prices are commensurate with the drugs that are expected, quality drugs, pharmacies have a good reputation (F2). Clean, neat and comfortable, the price is commensurate with the drug you expect (F3). Having decent and adequate building facilities and interior, building exteriors look good (F4), and the suitability of the product you want (F5)

Keywords: Service Standards, Factors Analysis

Abstrak

Untuk menjamin standar pelayanan farmasi (Apotek), faktor yang perlu diperhatikan yaitu kualitas SDM, kelengkapan sarana dan prasarana, pelayanan resep (termasuk pemberian informasi obat), konseling, monitoring penggunaan obat, edukasi dan promosi kesehatan, dan evaluasi terhadap pengobatan. Hal ini sangat penting karena akan memberikan dampak positif dan sangat menguntungkan, jika standar tersebut dipenuhi. Apotek Kimia Farma 278 Versailles perlu meningkatkan kualitas terutama dari segi pelayanan. Metode analisis faktor dapat digunakan untuk melihat faktor-faktor apa saja yang Mempengaruhi Kunjungan Pasien Terhadap Standar Pelayanan. Jenis penelitian ini penelitian deskriptif, Berdasarkan hasil analisis terdapat 5 faktor yang terbentuk dari proses reduksi Layanan *delivery* dan *Go-Mart* yang dapat membantu pasien, Pentingnya untuk menarik minat datang ke apotek, Ditawarkan diskon, Obat yang di serahkan disertai edukasi kesehatan yang berstandar, Menawarkan kemasan obat yang lebih ekonomis, Obat yang ditawarkan sebagai pengganti tidak berdampak negatif, Kemampuan pengetahuan petugas untuk menawarkan obat pengganti sesuai dengan Standar Pelayanan di apotek, Pengobatan lebih maksimal dengan adanya kroscek dari petugas (F1). Harga yang sepadan sesuai dengan obat yang diharapkan, Obat yang berkualitas, Apotek mempunyai reputasi yang baik (F2). Bersih, rapih dan nyaman, Harga sepadan sesuai dengan obat yang diharapkan (F3). Memiliki fasilitas bangunan yang layak dan

memadai dan Interior, eksterior bangunan terlihat bagus (F4), serta Kesesuaian produk yang di inginkan (F5)

Kata-kata Kunci: Standar Pelayanan, Analisis Faktor

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Di dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian (Indoensia P.P, 2009, h. 2) disebutkan bahwa Pelayanan kefarmasian adalah pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat. Fasilitas pelayanan kefarmasian adalah sarana yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan kefarmasian, antara lain apotek. Apotek (Indoensia P.P, 2009, h. 3) adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker. Apotek sebagai tempat dilaksanakannya pelayanan kefarmasian mempunyai peran penting sebagai tempat untuk memperoleh informasi tentang obat. Pelayanan yang bermutu selain mengurangi risiko terjadinya medication error, juga memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat sehingga masyarakat akan memberikan persepsi yang baik terhadap apotek.

Standar pelayanan kefarmasian di apotek (Permenkes RI, 2016, h. 3) adalah sebagai pedoman praktik apoteker dalam menjalankan profesi, untuk melindungi masyarakat dari pelayanan yang tidak profesional, dan melindungi profesi dalam menjalankan praktik kefarmasian. Standar pelayanan kesehatan pada masyarakat kebutuhan dan tuntutan pengguna jasa yang berkaitan dengan kepuasan pasien sebagai konsumen. Standar pelayanan kefarmasian mencakup pengelolaan sumber daya dan pelayanan pasien. Semakin pesatnya perkembangan pelayanan apotek dan semakin tingginya tuntutan masyarakat, menuntut pemberi layanan apotek harus mampu memenuhi keinginan dan selera masyarakat yang terus berubah dan meningkat. Standar pelayanan selain berdasarkan kepuasan pengunjung juga harus sesuai dengan standar dan kode etik profesi. Dalam Standar Operasional Pelayanan kefarmasian, adanya peran apoteker dan petugas farmasi dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien dan dapat memikat untuk berkunjung ke apotek demi mendapatkan kualitas hidup yang layak dan terjamin. Pelayanan apotek pun saat ini harus berubah orientasi dari drug oriented menjadi patient oriented dengan berdasarkan pharmaceutical care, yaitu pelayanan di apotek tidak terbatas hanya pada penyiapan obat dan penyerahan obat kepada konsumen, tetapi perlu melakukan konseling, *home to care* terhadap pengunjung maupun pasien dengan terapi yang membutuhkan secara maksimal.

Untuk menjamin standar pelayanan farmasi kepada masyarakat, telah dikeluarkan standar pelayanan farmasi (apotek) yang meliputi antara lain sumber daya manusia, sarana dan prasarana, pelayanan resep (tidak hanya meliputi peracikan dan penyerahan obat tetapi juga termasuk pemberian

informasi obat), konseling, monitoring penggunaan obat, edukasi dan promosi kesehatan, dan evaluasi terhadap pengobatan (antara lain dengan membuat catatan pengobatan pasien). Bagi masyarakat hal ini berdampak positif dan sangat menguntungkan karena masing-masing apotek akan berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan harga yang bersaing dan kualitas pelayanan yang semakin komprehensif.

Mengingat bahwa harapan konsumen dibentuk oleh pengalaman lampaunya, pembicaraan dari mulut ke mulut serta citra apotek yang kemudian membandingkan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan, maka konsumen akan merasa puas apabila jasa yang diberikan melebihi harapannya. Oleh karena itu, kepuasan pengunjung untuk mengunjungi apotek akan sangat dipengaruhi oleh standar pelayanan yang ditetapkan apotek. Adanya perilaku pengunjung apotek dengan segala faktor yang berkaitan bersifat multifokus dalam (Permenkes RI, 2016, h. 6), antara lain adalah berkaitan dengan bangunan Apotek, terapi sampai pada hambatan finansial, dan kemungkinan lain seperti kualitas produk, kepercayaan pasien terhadap petugas farmasi, stok obat di apotek, lokasi, edukasi dan promosi, menawarkan jenis obat yang lebih baik (*Up-selling*), memikat pasien agar melengkapi jenis obat dengan keluhan sesuai penyakit (*Crosseling*), penampilan pegawai (*Grooming*), penyambutan / salam (*Greeting*).

Pada dasarnya masyarakat mulai pintar dalam mengakses pelayanan kesehatan baik kepada lembaga pemerintahan maupun lembaga swasta. Banyaknya masyarakat untuk tidak berkunjung ke apotek memiliki faktor-faktor tersendiri untuk beralih ke apotek, alasan lainnya ke standar pelayanan kesehatan yang minim, peneliti akan mencoba meneliti faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pasien untuk mengunjungi apotek dalam standar pelayanan apotek khususnya ke Apotek Kimia Farma 278 Versailles.

METODE PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September 2018. Bertempat di Apotek di Ruko Versailles Fb No 15, Rawa buntu, Kota Tangerang Selatan

Populasi dan Sampel

Menurut (Arikunto, 2013, h. 173) Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke Apotek. Sampel Menurut (Sugiyono, 2016, h. 81) adalah sebagai berikut: "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan penelitian suatu objek. Untuk menentukan besarnya sampel bisa dilakukan dengan statistik atau berdasarkan estimasi penelitian. Pengambilan sampel ini harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat berfungsi atau dapat

menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya, dengan istilah lain harus representatif (mewakili).” Jadi sampel adalah objek yang mewakili dari populasi.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data secara terperinci dan baik, peneliti melakukan observasi. Teknik observasi itu sendiri di lapangan dengan alat ukur kuesioner. Kuesioner merupakan alat bantu untuk mewawancarai responden. Kuesioner (sugiyarto, 2015, h. 24) yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengirim atau menggunakan kuisisioner yang berisi sejumlah pertanyaan. Data yang sudah di kumpulkan akan menjadi informasi sebagai tambahan untuk di analisis.

Metode Pengolahan dan Analisis Data

Dalam melakukan dan menganalisis data ini, digunakan model analisis faktor. Analisis faktor membantu dalam membuat suatu hubungan antar variabel yang saling independen sehingga menjadi satu atau beberapa kumpulan variabel yang lebih sedikit dibandingkan jumlah variabel awal (Slamet, 2017, h. 58)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Perhitungan analisis faktor dilakukan terhadap kuesioner standar pelayanan, ada 26 atribut yang akan digunakan analisis. Supaya analisis faktor dapat digunakan maka variabel-variabel yang akan dianalisis harus saling berkorelasi. Maka data responden perlu di bentuk berupa matriks korelasi. Setelah matriks korelasi terbentuk, dilanjutkan uji *Keiser Meyer Olikn* (MKO) untuk mengetahui apakah proses analisis faktor dapat digunakan dalam menginterpretasikan data yang ada, Uji barlett dan ukuran kecukupan sampling (MSA) dengan menggunakan *software* SPSS 22.

Dari hasil perhitungan *output* SPSS diperoleh nilai signifikansi yang dihasilkan *Bartlett's Test Of Sphericity* sebesar 0,000. Untuk nilai KMO sebesar 0,661 artinya lebih besar dari 0,5. Dan untuk hasil MSA dapat dilihat dari *Anti Image Correlation*. Dimana terdapat deretan diagonal angkat bertanda ‘a’ yang menunjukkan besaran MSA masing masing atribut. Nilai MSA tiap atribut tidak boleh < 0,5. Dengan menggunakan *software* SPSS. Dari hasil perhitungan diketahui bahwa MSA < 0,5 (X₉, X₁₀, X₁₂, X₁₃, X₁₆, X₁₇, X₁₈) harus dikeluarkan dari pengujian serta harus mengulang langkah untuk mengetahui nilai KMO. Dikarenakan terdapat variabel yang tidak memenuhi syarat nilai MSA maka diharuskan uji. Dari hasil *Bartlett's Test Of Sphericity* sebesar 0,000. Untuk nilai KMO sebesar 0,724 artinya lebih besar dari 0,5. Dan untuk hasil MSA dapat dilihat dari *Anti Image Correlation*. Dimana terdapat deretan diagonal angkat bertanda ‘a’ yang menunjukkan besaran MSA masing masing atribut.

Nilai MSA tiap atribut tidak boleh $< 0,5$. Dari hasil perhitungan menunjukkan nilai MSA $< 0,5$ (X_4) harus dikeluarkan dari pengujian serta harus mengulang langkah untuk mengetahui nilai KMO. Dikarenakan terdapat variabel yang tidak memenuhi syarat nilai MSA pada (X_4) maka diharuskan uji KMO. Dari hasil *Bartlett's Test Of Sphericity* sebesar 0,000. Untuk nilai KMO sebesar 0,733 artinya lebih besar dari 0,5. Dan untuk hasil MSA dapat dilihat dari *Anti Image Correlation*. Dimana terdapat deretan diagonal angkat bertanda 'a' yang menunjukkan besaran MSA masing masing atribut. Nilai MSA tiap atribut tidak boleh $< 0,5$. Hasil MSA untuk 18 atribut yang bernilai lebih dari 0,5 maka telah memenuhi syarat yang ada. Artinya proses analisis faktor dapat dilakukan.

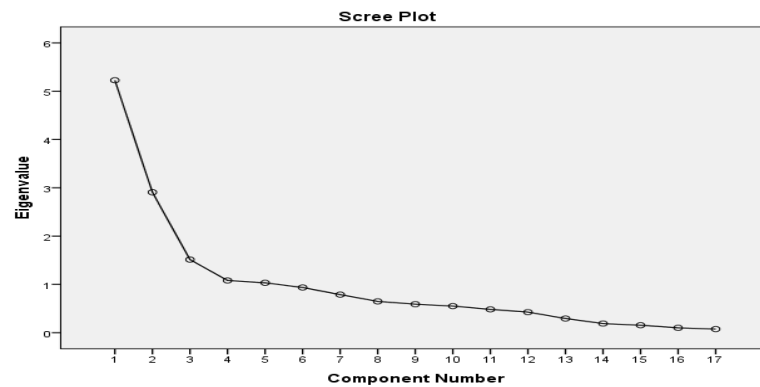
Pada Ekstraksi 18 atribut agar diperoleh faktor-faktor yang baru menggunakan metode *Principal Component Analysis*, yang bertujuan untuk mengurangi jumlah variabel menjadi komponen dengan jumlah yang sedikit.

TABEL 1. NILAI COMMUNALITIES (PCA)

Communalities					
Atribut	Initial	Extraction	Atribut	Initial	Extraction
X1	1,000	,642	X15	1,000	,381
X2	1,000	,712	X19	1,000	,608
X3	1,000	,646	X20	1,000	,533
X4	1,000	,659	X21	1,000	,786
X5	1,000	,699	X22	1,000	,774
X6	1,000	,697	X23	1,000	,654
X7	1,000	,612	X24	1,000	,811
X8	1,000	,755	X25	1,000	,560
X11	1,000	,647	X26	1,000	,738

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Dari tabel di atas bahwa dari 18 atribut belum dapat memenuhi persyaratan *Communalities* yaitu lebih besar 0,5. Maka nilai *Extraction* pada tabel $< 0,5$ (X_{15}) yaitu bernilai 0,381 harus di keluarkan dari pengujian pada tabel *Extraction* serta harus mengulang langkah analisis faktor. Dikarenakan terdapat variabel yang tidak memenuhi syarat nilai *Extraction* pada (X_{15}) maka diharuskan uji KMO. Dari hasil *Bartlett's Test Of Sphericity* sebesar 0,000. Untuk nilai KMO sebesar 0,746 artinya "middling" lebih besar dari 0,5. Dan untuk hasil MSA dapat dilihat dari *Anti Image Correlation*. Dimana terdapat deretan diagonal angkat bertanda 'a' yang menunjukkan besaran MSA masing masing atribut. Nilai MSA tiap atribut tidak boleh $< 0,5$. Hasil MSA untuk 17 atribut yang bernilai lebih dari 0,5 maka telah memenuhi syarat yang ada. Artinya proses analisis faktor dapat dilakukan. Untuk proses ekstraksi faktor bisa di liat hasil *screeplot* berikut ini :



GAMBAR 1. SCREEPLOT PADA PROSES EKSTRAKSI

Hasil yang di dapat dari proses ekstraksi faktor memiliki *eigenvalue* lebih besar dari 1 sebanyak 5 faktor. Bahwa dari garis sumbu *Component Number* = 1 ke 2 arah garis menurun cukup tajam. Kemudian dari angka 2 ke 3 garis masih menurun dan angka 3 ke 4 pun menurun sedikit. Demikian angka 4 ke 5 sedikit sejajar namun lebih sedikit menurun. Faktor 6 yang sudah dibawah angka 1 dari sumbu (*Eigenvalue*). Dari penjelasan tersebut dapat diberi kesimpulan bahwa terdapat 5 Faktor yang terbentuk untuk meringkas 17 variabel yaitu F1, F2, F3, F4 dan F5 dengan kriteria bahwa nilai *eigenvalue* yang dipersyaratkan adalah > 1 yaitu sebanyak 5 faktor. Selanjutnya dilakukan perhitungan total *variance explained* agar dapat melihat nilai-nilai *eigenvalue* dan nilai-nilai *variance explained* untuk masing-masing atribut seperti tabel dibawah ini.

TABEL 2. TOTAL VARIANCE EXPLAINED

Component	Total Variance Explained								
	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5,226	30,743	30,743	5,226	30,743	30,743	5,194	30,555	30,555
2	2,908	17,108	47,851	2,908	17,108	47,851	1,997	11,746	42,301
3	1,514	8,904	56,755	1,514	8,904	56,755	1,894	11,140	53,441
4	1,081	6,361	63,116	1,081	6,361	63,116	1,593	9,369	62,810
5	1,033	6,076	69,192	1,033	6,076	69,192	1,085	6,382	69,192
6	,936	5,507	74,699						
7	,788	4,638	79,337						
8	,648	3,814	83,151						
9	,590	3,473	86,624						
10	,551	3,243	89,867						
11	,483	2,840	92,707						
12	,426	2,507	95,214						
13	,294	1,729	96,943						
14	,189	1,112	98,055						
15	,155	,910	98,965						
16	,101	,592	99,557						
17	,075	,443	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component berkisar antara 1 sampai 17 yang mewakili jumlah variabel. Tabel *Total Variance Explained* menunjukkan bahwa varian dari faktor pertama mempunyai nilai 5,226 dari 17 faktor yang ada, Faktor yang pertama menjelaskan 30,743% dari total varian yang ada, faktor yang kedua menjelaskan 17,108% dari total varian yang ada, faktor yang ketiga menjelaskan 8,904% dari total varian yang ada, faktor keempat menjelaskan 6,361% dari total varian yang ada, faktor yang kelima menjelaskan 6,076% dari total varian yang ada. Total varian yang dapat dijelaskan oleh kelima faktor tersebut terdapat variabel yang digunakan adalah 69,82%, dan sisanya 100% - 69,82% varian tidak dapat dijelaskan oleh varian tersebut.

Setelah kita mengetahui faktor maksimal yang terbentuk adalah 5 faktor selanjutnya melakukan penentuan masing-masing variabel ke dalam Faktor 1, Faktor 2, Faktor 3, Faktor 4 dan Faktor 5. Dengan cara melihat tabel *Component Matrix* sebagai berikut :

TABEL 3. COMPONENT MATRIX

Component Matrix ^a											
attribute	Component					attribute	Component				
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
X1	-,137	,427	-,444	,406	,258	X11	-	,462	,608	-,141	,138
X2	-,040	,531	-,262	,377	,490	X19	,763	,098	-,080	-,075	,099
X3	,005	,536	-,403	-,357	-,263	X20	,614	-,138	,291	,237	,010
X4	,028	,656	-,275	-,162	-,329	X21	,868	,033	,094	,022	,183
X5	,008	,771	,173	,259	,002	X22	,866	-,074	,112	,052	,040
X6	-,015	,625	,180	,286	-,507	X23	,802	,036	-,016	-,088	,016
X7	,027	,466	-,112	-,601	,432	X24	,896	,057	,026	,024	-,083
X8	-,177	,495	,658	-,116	,103	X25	,725	,128	-,121	,005	-,151

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 5 components extracted.

Agar faktor mudah untuk diinterpretasikan sehingga perlu faktor *loading* yang sama-sama tinggi pada beberapa faktor untuk memutuskan ke faktor mana saja ke dalam katagori. Untuk itu kita perlu melakukan rotasi faktor dengan menggunakan metode *varimax*. Seperti terlihat pada tabel berikut :

Pembahasan

Data katagori variabel yang masuk ke Faktor 1, Faktor 2, Faktor 3, Faktor 4 dan Faktor 5 bisa dilihat pada penjabaran sebagai berikut :

- 1) Obat yang ditawarkan sebagai pengganti tidak berdampak negatif (X_{24}) masuk ke faktor 1 dengan nilai korelasi sebesar 0,894
- 2) Ditawarkan diskon atau potongan harga (X_{21}), masuk ke faktor 1 dengan nilai korelasi sebesar 0,878
- 3) Obat yang di serahkan disertai informasi atau edukasi kesehatan yang berstandar (X_{22}), masuk ke faktor 1 dengan nilai korelasi sebesar 0,864
- 4) Obat / Produk yang sangat berkualitas (X_8), masuk ke faktor 2 dengan nilai korelasi sebesar 0,847
- 5) Pengobatan lebih maksimal dengan adanya krosecok dari petugas (X_{26}), masuk ke faktor 1 dengan nilai korelasi sebesar 0,841
- 6) Interior dan eksterior bangunan terlihat bagus (X_2), masuk ke faktor 4 dengan nilai korelasi sebesar 0,837
- 7) Menawarkan kemasan obat yang lebih ekonomis (X_{23}), masuk ke faktor 1 dengan nilai korelasi sebesar 0,799
- 8) Apotek mempunyai reputasi yang baik (X_{11}), masuk ke Faktor 2 dengan nilai korelasi sebesar 0,793
- 9) Bersih, rapih dan nyaman (X_3), masuk ke faktor 3 dengan nilai korelasi sebesar 0,773
- 10) Kesesuaian produk yang saya inginkan (X_7), masuk ke faktor 5 dengan nilai korelasi sebesar 0,773

- 11) Harga sesuai yang saya harapkan (X_4), masuk ke Faktor 3 dengan nilai korelasi sebesar 0,771
- 12) Layanan *delivery* dan *Go-Mart* dapat membantu pasien (X_{19}), masuk ke faktor 1 dengan nilai korelasi sebesar 0,764
- 13) Memiliki fasilitas bangunan yang layak dan memadai (X_1), masuk ke faktor 4 dengan nilai korelasi sebesar 0,759
- 14) Kemampuan pengetahuan petugas untuk menawarkan obat pengganti sesuai dengan Standar Pelayanan di apotek (X_{25}), masuk ke Faktor 1 dengan nilai korelasi sebesar 0,718
- 15) Pentingnya untuk menarik minat datang ke apotek (X_{20}), masuk ke Faktor 1 dengan nilai korelasi sebesar 0,621
- 16) Harga yang sepadan sesuai dengan obat yang saya harapkan (X_5), masuk ke faktor 2 dengan nilai korelasi sebesar 0,566
- 17) Harga sepadan sesuai dengan obat yang saya harapkan (X_6), masuk ke faktor 3 dengan nilai korelasi sebesar 0,519

Dari 11 faktor dan 35 variabel, melalui proses *factoring* bisa direduksi menjadi 5 faktor dengan 17 variabel yaitu sebagai berikut:

1. Faktor pertama (X_1) terdiri atas beberapa variabel, yaitu :
 - 1.1. Layanan *delivery* dan *Go-Mart* dapat membantu pasien (X_{19})
 - 1.2. Pentingnya untuk menarik minat datang ke apotek (X_{20})
 - 1.3. Ditawarkan diskon atau potongan harga (X_{21})
 - 1.4. Obat yang di serahkan disertai informasi atau edukasi kesehatan yang berstandar (X_{22})
 - 1.5. Menawarkan kemasan obat yang lebih ekonomis (X_{23})
 - 1.6. Obat yang ditawarkan sebagai pengganti tidak berdampak negatif (X_{24})
 - 1.7. Kemampuan pengetahuan petugas untuk menawarkan obat pengganti sesuai dengan Standar Pelayanan di apotek (X_{25})
 - 1.8. Pengobatan lebih maksimal dengan adanya kroscek dari petugas (X_{26})

Karena korelasi (X_{19} , X_{20} , X_{21} , X_{22} , X_{23} , X_{24} , X_{25} , X_{26}) memiliki nilai positif dan sebesar 0,995, maka faktor tersebut mempengaruhi kunjungan apotek terhadap standar pelayanan di Apotek Versailles BSD.
2. Faktor kedua (X_2) terdiri atas beberapa variabel, yaitu :
 - 2.1. Harga yang sepadan sesuai dengan obat yang saya harapkan (X_5)
 - 2.2. Obat /produk yang sangat berkualitas (X_8)
 - 2.3. Apotek mempunyai reputasi yang baik (X_{11})

Karena korelasi (X_5 , X_8 , X_{11}) memiliki nilai positif dan sebesar 0,574, maka faktor tersebut mempengaruhi kunjungan apotek terhadap standar pelayanan di Apotek Versailles BSD.
3. Faktor ketiga (X_3) terdiri atas beberapa variabel, yaitu :

3.1. Bersih, rapih dan nyaman (X_3)

3.2. Harga sesuai yang saya harapkan (X_4)

3.3. Harga sepadan sesuai dengan obat yang saya harapkan (X_6)

Karena korelasi (X_3, X_4, X_6) memiliki nilai negatif dengan nilai -0,408, maka faktor tersebut tidak mempengaruhi kunjungan apotek terhadap standar pelayanan di Apotek Versailles BSD.

4. Faktor keempat (X_4) terdiri dari 2 variabel, yaitu :

4.1. Memiliki fasilitas bangunan yang layak dan memadai (X_1)

4.2. Interior dan eksterior bangunan terlihat bagus (X_2)

Karena korelasi (X_1 dan X_2) memiliki nilai positif dan sebesar 0,587, maka faktor tersebut mempengaruhi kunjungan apotek terhadap standar pelayanan di Apotek Versailles BSD.

5. Faktor kelima (X_5) hanya memiliki 1 variabel, yaitu :

Kesesuaian produk yang saya inginkan (X_7)

Karena korelasi (X_5) memiliki nilai positif dan sebesar 0,644, maka faktor tersebut mempengaruhi kunjungan apotek terhadap standar pelayanan di Apotek Versailles BSD.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari 17 variabel yang telah direduksi terdapat 5 faktor yang terbentuk dari proses reduksi Layanan *delivery* dan *Go-Mart* dapat membantu pasien, Pentingnya untuk menarik minat datang ke apotek, Ditawarkan diskon atau potongan harga, Obat yang di serahkan disertai informasi atau edukasi kesehatan yang berstandar, Menawarkan kemasan obat yang lebih ekonomis, Obat yang ditawarkan sebagai pengganti tidak berdampak negatif, Kemampuan pengetahuan petugas untuk menawarkan obat pengganti sesuai dengan Standar Pelayanan di apotek, Pengobatan lebih maksimal dengan adanya *cross check* dari petugas (F1). Harga yang sepadan sesuai dengan obat yang saya harapkan, Obat / Produk yang sangat berkualitas, Apotek mempunyai reputasi yang baik (F2). Bersih, rapih dan nyaman, Harga sesuai yang saya harapkan, Harga sepadan sesuai dengan obat yang saya harapkan (F3). Memiliki fasilitas bangunan yang layak dan memadai dan Interior dan eksterior bangunan terlihat bagus (F4), dan yang terakhir Kesesuaian produk yang saya inginkan (F5), adapun faktor yang mempengaruhi standar pelayanan di Apotek Kimia Farma Versailles BSD yaitu Lokasi, Promosi dan Edukasi, *Up-Selling*, *Crosseling*, Kepercayaan Pasien dan Kualitas Produk.

Saran

Bedasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian ini bahwa bisa dijadikan acuan dalam pembuatan kebijakan atau refrensi bagi Apotek Kimia Farma Versailles, seperti :

- 1) Apotek Kimia Farma Versailles BSD harus mempertahankan kinerja dan standar pelayanan yang di anggap penting serta meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan kepada masyarakat luas.

- 2) Agar bisa menjadikan acuan dalam memperbaiki tingkat kunjungan dan dapat menjaga etika PT. Kimia Farma Apotek.
- 3) Untuk mendapatkan hasil Pengaruh Jumlah Kunjungan Pasien terhadap standar pelayanan yang lebih akurat, sebaiknya di evaluasi dalam Kebersihan, Kerapihan dan Kenyamanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada Ibu Yani Sriandaryani, S.Si., Apt selaku Pharmacy Manager PT. Kimia Farma Apotek Versailles, Pasien-pasien dan Customer PT. Kimia Farma Apotek Versailles yang turut membantu dalam proses pengambilan data ini.

REFERENSI

- Indonesia. Permenkes Nomor 51 th 2009: Pekerjaan Kefarmasian. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI, 2009
- Indonesia. Permenkes Nomor 73 th 2016: Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI, 2016
- Arikunto, S. Prosedur Penelitian. Jakarta: Asdi Mahastya, 2013
- Slamet, E. S. Statistika Inferensial. Yogyakarta: Andi Offset, 2017
- Sugiyarto. Dasar-dasar Statistik Farmasi. Yogyakarta: Binafsi, 2015