

**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK
BURING FARMA KOTA MALANG**

KARYA TULIS ILMIAH

**OLEH
FADHILATUL ILMI
NIM 14.057**



**AKADEMI FARMASI PUTRA INDONESIA MALANG
MEI 2017**

**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK
BURING FARMA KOTA MALANG**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan kepada
Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang
untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan program D-III
bidang Farmasi

**OLEH
FADHILATUL ILMI
NIM 14.057**

**AKADEMI FARMASI PUTRA INDONESIA MALANG
MEI 2017**


KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK
BURING FARMA KOTA MALANG**

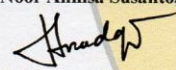
FADHILATUL ILMI
NIM 14.057

Dipertahankan di depan penguji
Pada Tanggal 30 Mei 2017
dan dinyatakan memenuhi persyaratan


Dewan Penguji


Noor Annisa Susanto, S.Farm., Apt.

Penguji I


Tri Danang Kurniawan, S.Si., Apt.

Penguji II


Lailiyatus Syafah, S.Farm., Apt.

Penguji III

Mengetahui,
Pembantu Direktur I
Bidang Pembelajaran dan Kemahasiswaan


Nur Candra Eka Setiawan, S.Si., S.Pd., M.Pd.
NIDN. 0721058503

Mengesahkan,
Direktur


Ernani Dyah Wijavanti, S.Si., M.P.
NIDN. 0723118404

**PERNYATAAN KEASLIAN
KARYA TULIS ILMIAH (KTI)**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : FADHILATUL ILMI

NIM : 14057

menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah (KTI) dengan judul :

"TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK
BURING FARMA KOTA MALANG".

benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip dan
dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila ternyata di dalam naskah KTI ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur
PLAGIASI, saya bersedia KTI ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya
peroleh (A.Md. Farm.) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan
perundangan-undangan yang berlaku.

(Undang-undang No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang,

Mahasiswa,



FADHILATUL ILMI

NIM 14057

LEMBAR PERSEMBAHAN

Kumpulan Coretan Indah Indah Ini Kumpersembahkan Untuk Yang Maha Pengasih Dan Maha Penyayang Serta Para Pendamping Yang Selalu Di Dekatku

Subhanallah wal ham dulillah...kuasamu tak hentinya memberikan anugrah yang sering tak kusadari, beribu maaf karena diriku masih kurang mensyukuri nikmatmu, namun segala puji tak pernah lupa kulantunkan untukmu...

TERUNTUK IBU AYAHKU TERCINTA DAN TERSAYANG

Terima kasih atas semua usaha dan doa yang tiada hentinya dilakukan untukku, maaf jika aku tak bisa menjadi gadis kecil yang penurut lagi, maaf jika aku seringkali membuat hati kalian terluka, namun atas keyakinan yang luar biasa aku mampu maju satu langkah untuk bisa membuat kalian tersenyum bahagia...

TERUNTUK DOSEN PEMBIMBING KU

Terima kasih atas segala dorongan dan motivasi agar bisa mencapai titik persembahan yang paling dinanti ini. Terima kasih pula atas kesabaran dan waktu yang disempatkan untukku...

TERUNTUK TEMAN AKADEMI FARMASI PUTRA INDONESIA MALANG

Terima kasih telah memberi banyak cerita yang dapat membuatku menjadi lebih dewasa. Terima kasih tentang kisah indah yang kalian berikan. Terima kasih atas segala hal yang mampu membuatku menjadi maju satu langkah saat ini...

TERUNTUK KEKASIHKU

Terima kasih telah menjadi motivator yang selalu membuatku ingat pada tujuan akhirku. Terima kasih atas segala dorongan yang membuatku berhasil seperti ini. Terima kasih telah menjadi seseorang yang selalu ada dan selalu mengerti aku. Terima kasih atas segala kepercayaan, cinta, kasih dan sayang yang selalu terbingkis indah untukku...

ABSTRAK

Ilmi, Fadhilatul. 2017. *Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Buring Farma Kota Malang*. Karya Tulis Ilmiah. Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang. Pembimbing: Noor Annisa Susanto, S.Farm.,Apt.

Kata Kunci : Apotek, Pelayanan Farmasi, Kepuasan Pelanggan

Apotek adalah tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi kepada masyarakat. Pelayanan kefarmasian bertujuan untuk mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Salah satu indikator yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan di apotek adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Buring Farma Kota Malang. Rancangan penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang membeli dengan sampel menggunakan metode *purposive sampling* yang memenuhi kriteria inklusi. Besar sampel sebanyak 54 responden Hasil penelitian menunjukkan pada dimensi berwujud diperoleh persentase skor 81,3%, pada dimensi keandalan diperoleh persentase skor 74,2%, pada dimensi daya tanggap diperoleh persentase skor 49,5%, pada dimensi kepastian diperoleh persentase skor 82,4%, pada dimensi empati diperoleh persentase skor 77,2%. Peneliti menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Buring Farma Kota Malang menunjukkan kriteria puas dengan persentase skor 73,2%. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai data dasar dalam pengembangan penelitian selanjutnya.

ABSTRACT

Ilmi, Fadhilatul. 2017. *The Level of Satisfaction Pharmaceutical Service at Apotek Buring Farma Malang City*. Scientific Paper. Putra Indonesia Pharmacy Academy Malang. Supervisor: Noor Annisa Susanto, S.Farm.,Apt.

Key Words : Pharmacy, Pharmaceutical Services, Customer Satisfaction

Pharmacy is place of the pharmaceutical work done and pharmaceutical supply distribution to the public. Pharmaceutical service aims to prevent and resolve drug issues and health-related issues. One of the indicators to analyze the quality service in pharmacy is to measure the level of customer satisfaction. This research is aimed to find out the level of satisfaction of pharmaceutical service at Apotek Buring Farma Malang City. Design of reserch is descriptive method. The instrument is a questionnaire. The population in thisstudy is all customers who buy with the sample using purposive sampling method that meets the inclusion criteria. The sample is 54 respondents. The result showed on the dimension of tangible obtained percentage score 81,3%, on the dimension of reability obtained percentage score 74,2%, on the dimension of responsiveness obtained percentage score 49,5%, on the dimension assurance obtained percentage score 82,4%, on the dimension of emphaty obtained percentage score 77,2%. Reshercher conclude that The Level of Satisfaction Pharmaceutical Service at Apotek Buring Farma Malang Cityshow criteria satisfied with percentage score 73,2%. Expected that the result of research can use as basic data in further research development.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Buring Farma Kota Malang” tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penulis karya tulis ilmiah ini adalah sebagai persyaratan untuk menyelesaikan program D-III di Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang.

Sehubungan dengan terselesainya penulisan Karya Tulis Ilmiah ini, saya mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak, yaitu sebagai berikut:

1. Ernanin Dyah Wijayanti, S.Si., MP., selaku Direktur Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang.
2. Noor Annisa Susanto, S.Farm., Apt. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran sehingga KTI ini dapat selesai tepat pada waktunya.
3. Tri Danang Kurniawan, S.Si., Apt. selaku dosen penguji I.
4. Lailiyatus Syafah, S.Farm., Apt. selaku dosen penguji II.
5. Bapak dan Ibu Dosen Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang serta semua staf yang turut membantu dan mendukung selama penyelesaian Karya Tulis Ilmiah.
6. Kedua orang tua dan kakak yang telah mengorbankan banyak hal dan selalu memberi do'a serta motivasi dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.

7. Sahabat terdekatku, seorang yang istimewa kekasihku tercinta, rekan mahasiswa dan semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, bantuan, serta arahan kepada penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih mempunyai beberapa kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran akan sangat diharapkan. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat.

Malang, Mei 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Ruang Lingkup dan keterbatasan	3
1.5 Definisi Istilah	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kepuasan.....	5
2.2 Apotek.....	15
2.3 Pelayanan Farmasi.....	18
2.4 Kerangka Konsep	20
2.5 Kerangka Teori.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Rancangan Penelitian	22
3.2 Populasi dan Sampel.....	22
3.3 Tempat dan waktu penelitian	22
3.4 Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	23
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.6 Instrumen Penelitian	24

3.7 Uji Validitas dan Reabilitas	24
3.8 Prosedur Pengumpulan Data	25
3.9 Analisa Data	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1 Hasil Penelitian	27
4.2 Pembahasan.....	30
BAB V PENUTUP	33
5.1 Kesimpulan	33
5.2 Saran	33
DAFTAR RUJUKAN	34
LAMPIRAN-LAMPIRAN	36

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden.....	28
Tabel 4.2 Data Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Buring Farma Kota Malang	28
Tabel 4.3 Hasil Interpretasi Skor.....	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep	20
Gambar 2.2 Pengisian Kuesioner	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Kuesioner	36
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas	37
Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas	38
Lampiran 4 Data Jawaban Kuesioner Responden.....	39

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan kesehatan yang mempunyai peranan penting dalam mewujudkan kesehatan bermutu, dimana apoteker merupakan sebagian dari tenaga kesehatan mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam mewujudkan pelayanan kefarmasian yang berkualitas. Layanan kefarmasian selain menjadi tuntutan dalam profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor yang menarik minat pelanggan terhadap pembelian obat di apotek. Pelayanan kefarmasian meliputi penampilan apotek, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Mote (2009), Abdullah (2010), Kurniawan (2012) pelanggan mengharapkan petugas yang ramah, memberikan informasi obat, dan pelayanan yang cepat dalam melayani. Meningkatnya status perekonomian masyarakat, kemudahan komunikasi serta peningkatan pengetahuan menyebabkan masyarakat menuntut pelayanan kesehatan yang lebih bermutu, ramah serta sanggup memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kepuasan pelanggan menggunakan jasa apotek merupakan cerminan hasil dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di apotek. Pelayanan tersebut dapat berupa interaksi dengan para medis, pasien, atau sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan baik itu dari administrasi, keuangan serta tenaga kesehatan. Kepuasan menggunakan jasa apotek merupakan sikap dari pelanggan

dalam menentukan arah dan tujuan akhir dalam proses memahami pemakaian obat secara tepat atau pembelian suatu produk obat (Alfianasari, 2010), sehingga kepuasan pelanggan menggunakan jasa apotek dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk melihat seberapa besar keberhasilan di apotek.

Apotek Buring Farma yang terletak di dekat pasar tradisional termasuk apotek swasta yang dimiliki perorangan. Apotek Buring Farma melayani penjualan obat bebas, obat bebas terbatas, dan obat dengan resep dokter. Dari hasil observasi yang dilakukan ada 10 pelanggan yang diwawancarai mengatakan bahwa sebagian pelanggan merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan karena kurang ramahnya petugas kefarmasian terhadap pelayanan yang diberikan. Namun tidak semua pelanggan dijelaskan tentang informasi obat yang diberikan dan proses untuk melayani pelanggan lama karena jika ramai pengunjung mungkin petugas kefarmasian kurang memperhatikan pelanggan satu per satu. Tetapi beberapa pelanggan juga merasa puas karena obat yang tersedia di apotek lengkap, ruang tunggu yang nyaman dan bersih. Dari hasil wawancara pemilik dan karyawan apotek belum pernah dilakukan penelitian atau survey tentang kepuasan pelayanan, maka Apotek Buring Farma layak untuk dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di apotek.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan farmasi di Apotek Buring Farma Kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan farmasi di Apotek Buring Farma Kota Malang

1.4 Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1.4.1 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah penulis melakukan observasi tentang tingkat kepuasan pelayanan di apotek dan menyusun kuesioner yang kemudian disebarakan kepada responden yang menjadi sampel untuk memperoleh data. Selanjutnya data yang terkumpul di analisis untuk dibuat kesimpulan dari hasil penelitian.

1.4.2 Keterbatasan Penelitian

Peneliti tidak bertanya kepada responden lebih rinci, tetapi peneliti hanya mengamati jawaban yang sudah terisi pada kuesioner dan kejujuran responden tidak dapat dikendalikan.

1.5 Definisi Istilah

1. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus dan telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker, mereka yang berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku berhak melakukan pekerjaan kefarmasian di Indonesia sebagai apoteker.
2. Pelayanan kefarmasian adalah bentuk pelayanan dan tanggung jawab langsung profesi apoteker dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan

kualitas hidup pasien. Pelayanan kefarmasian merupakan proses kolaboratif yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan (Situmorang, 2000).

3. Kepuasan pelanggan merupakan reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan. Dengan kata lain kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang dipandang dari kepentingan pelanggan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan

2.1.1 Definisi Kepuasan

Kepuasan pelanggan merupakan reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan. Dengan kata lain kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang dipandang dari kepentingan pelanggan.

2.1.2 Konsep Kepuasan

Perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar bagi setiap organisasi bisnis dan nirlaba, eksekutif bisnis, dan juga bagi para birokrat dan politisi. Persaingan yang semakin ketat, di mana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama.

Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misinya, iklan, maupun *public relations release*. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan terutama pada produk-produk yang dirasakan berisiko tinggi.

Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dalam konteks kepuasan pelanggan umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang/jasa yang mereka nikmati. Sikap kepuasan bersifat subjektif, namun dapat diukur melalui indeks kepuasan pelanggan masyarakat.

Kepuasan pelanggan dibangun atas dasar beberapa prinsip yang digunakan untuk menilai suatu organisasi dalam beberapa pelayanan: *tangibles* (berwujud), *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), *empathy* (empati). Pelayanan yang baik terhadap pelanggan merupakan salah satu bentuk tanggung jawab perusahaan. Namun, tidak sedikit dari perusahaan yang belum memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggannya. Hal ini disebabkan oleh:

1. Tidak mengetahui apa yang diharapkan pelanggan

Hal ini dapat disebabkan karena perusahaan kurang dalam melakukan riset pelanggan sehingga perusahaan tidak mengetahui apa yang sebenarnya para pelanggan harapkan.

2. Kurangnya saran dari para pelanggan

Terkadang pelanggan juga hanya mementingkan kepentingannya dengan menginginkan pelayanan yang baik namun tidak memberi saran kepada perusahaan mengenai apa yang diharuskan oleh perusahaan tersebut sehingga perusahaan tidak bisa memperbaiki pelayanannya kepada para pelanggan.

3. Kurang fokus dalam membangun relasi dengan pelanggan

Hal ini bisa dikarenakan perusahaan hanya memikirkan untuk mencari pelanggan baru tanpa memperhatikan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan lamanya sehingga perusahaan hanya memprioritaskan pelanggan barunya saja.

4. Kurang memperhatikan terhadap standar pelayanan

Karena terlalu mengarah kepada pencarian pelanggan baru, perusahaan terkadang sampai tidak memperhatikan bagaimana standar pelayanan yang baik yang seharusnya diberikan kepada pelanggannya.

5. Kurangnya sarana dan prasarana pendukung

Kurangnya sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan terhadap pelanggan ini membuat pelayanan menjadi terlihat biasa saja tanpa keunikan atau kesan tersendiri bagi pelanggannya.

Itulah beberapa hal yang menyebabkan perusahaan kurang memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggannya. Padahal sebenarnya hal-hal tersebut bisa diatasi apabila perusahaan lebih memperhatikan kebutuhan pelanggannya. Ada 5 prinsip utama yang harus dijalankan agar *customer* menjadi sangat puas (*delight customer*) atau setidaknya terpenuhi ekspektasinya.

1. Memahami *customer*

Customer adalah manusia yang harus dikelola keinginannya. Memahami *customer* merupakan langkah pertama yang terpenting. Apabila anda berhasil memahami kebutuhannya maka langkah selanjutnya akan merasa mudah dan membuat anda senang.

2. Membuat *customer* mengerti semua layanan perusahaan anda

Customer yang sudah datang ke perusahaan anda dipastikan telah memiliki kepercayaan dengan produk/layanan yang disediakan. Atau setidaknya mereka telah mendengar berita positif tentang perusahaan anda. Buatlah mereka mengetahui secara lengkap dan jelas mengenai semua produk/layanan yang perusahaan anda miliki. Jangan biarkan mereka pulang dengan informasi yang tidak lengkap atau bahkan salah persepsi.

3. Menciptakan kesan positif

Kesan positif yang terekam di benak *customer* anda akan selalu diingat. Hal sederhana yang bisa dilakukan misalnya adalah dengan memberikan senyum atau salam yang ramah, menjaga kebersihan, mau mendengar dan membantu mereka dengan tulus, serta cepat tanggap.

4. Senantiasa menggunakan kata positif

Kata-kata positif senantiasa dianggap *customer* sebagai pesan yang positif juga. Sebaliknya juga pernah menggunakan kata-kata negatif karena akan memberikan citra negatif untuk perusahaan anda. Jangan pernah menyalahkan mereka apalagi membuat marah. Hormati mereka sebagai pelanggan anda sehingga mereka merasa aman dan diperhatikan.

5. Mempertahankan yang sudah baik dan terus melakukan perbaikan

Apabila selama ini *customer* anda sudah merasa puas dengan produk/layanan yang ada maka perusahaan anda wajib mempertahankan. Buatlah sesuatu yang sudah baik menjadi standar baku dan ciptakan perbaikan terus menerus agar semakin menjadi baik (Saleh, 2010). Konsep ini hampir pasti selalu hadir di buku teks standar yang mengupas strategi bisnis dan pemasaran. Slogan

dan motto perusahaan juga menyinggungnya (Tjiptono, 2012). Secara konseptual kepuasan pelanggan dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan
2. Tujuan Perusahaan
3. Produk
4. Harapan Pelanggan terhadap Produk
5. Nilai Produk Bagi Pelanggan

2.1.4 Dimensi kepuasan

Dimensi pelayanan kesehatan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Parasuraman mengemukakan 10 faktor yang mempengaruhi kualitas yang ada dengan dirangkum menjadi 5 faktor pokok dalam keunggulan pelayanan, yaitu :

1. Bukti fisik (*tangibles*), bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan sediaan obat dan penampilan petugas apotek.
2. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kehandalan kemampuan petugas apotek untuk memberikan pelayanan yang cepat, tidak membuat kesalahan apapun dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), sehubungan dengan kesediaan dan kemampuan petugas untuk memberi permintaan pelanggan dengan tanggap, serta menginformasikan secara tepat.
4. Jaminan (*assurance*), yakni mencakup pengetahuan, ketrampilan, kesopanan, mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan.

5. Empati (*empathy*) berarti kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan.

2.1.5 Metode pengukuran kepuasan

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan perusahaan pesaing. (Kotler, 2002), mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

2.1.5.1 Sistem keluhan dan saran

Sebuah perusahaan yang berfokus pada pelanggan mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan meliputi kotak saran yang di letakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, saluran telepon khusus dan sebagainya. Tetapi karena metode ini cenderung pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan dan tidak kepuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas lantas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka langsung beralih ke perusahaan lain dan tidak akan menjadi pelanggan perusahaan tersebut.

2.1.5.2 Survei kepuasan pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survey, baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya:

1. *Directly Reported Satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan.

2. *Derived Dissatisfaction*

Pertanyaan yang di ajukan menyangkut 2 hal utama, yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang telah mereka rasakan atau terima.

3. *Problem Analysis*

Pelanggan yang dijadikan responden, diminta untuk mengungkapkan 2 hal pokok yaitu: masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari manajemen perusahaan dan saran-saran untuk melakukan perbaikan.

4. *Importance-Performance Analysis*

Dalam tehnik ini responden diminta meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu juga, responden diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen tersebut.

2.1.5.3 *Ghost shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* menyampaikan temu-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga datang melihat langsung bagaimana karyawan berinteraksi dan memperlakukan para pelanggannya. Tentunya karyawan tidak boleh tahu kalau atasannya baru melakukan penilaian akan menjadi biasa.

2.1.5.4 *Lost customer analysis*

Pihak perusahaan berusaha menghubungi pelanggan yang sudah berhenti menjadi pelanggan atau beralih ke perusahaan lain. Harapannya adalah memperoleh informasi bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. (Lupiyoadi, 2001) menyatakan bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu:

1. Kualitas produk, Pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, Tertutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional, Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum apabila menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas dengan merk tertentu.
4. Harga, Produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
5. Biaya, Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

2.1.6 Manfaat Kepuasan

Menurut Tjiptono (2012), kepuasan pelanggan telah menjelma menjadi kewajiban bagi setiap organisasi bisnis, peneliti pemasaran, eksekutif bisnis, bahkan politisi. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan dan akan memberikan berbagai manfaat seperti:

1. Berdampak positif pada loyalitas pelanggan.
2. Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan (terutama melalui pembelian ulang, *cross-selling*, dan *up-selling*).
3. Menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan.
4. Meningkatkan toleransi harga.
5. Rekomendasi gethok tular positif.
6. Pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap *product-line extensions*, *brand extensions*, dan *new add-on services* yang ditawarkan perusahaan.
7. Meningkatkan *bargaining power* relatif perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis, dan saluran distribusi.

2.1.7 Faktor yang mempengaruhi kepuasan

Notoatmodjo (2007), berpendapat bahwa faktor-faktor dasar yang mempengaruhi kepuasan yaitu:

1. Pengetahuan

Tingkat pengetahuan seseorang dapat mempengaruhi perilaku individu, yang mana makin tinggi tingkat pengetahuan seseorang tentang kesehatan, maka makin tinggi untuk berperan serta.

2. Kesadaran

Bila pengetahuan tidak dapat dipahami, maka dengan sendirinya timbul suatu kesadaran untuk berperilaku berpartisipasi.

3. Sikap positif

Sikap merupakan reaksi atau respon seseorang yang masih tertutup terhadap suatu stimulus atau objek. Sedangkan salah satu kompensasi dari sikap yang positif adalah menerima (*receiving*), diartikan bahwa orang mau dan memperhatikan stimulus yang diberikan.

4. Sosial ekonomi

Pelayanan yang diberikan oleh sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan oleh pelanggan. Semakin tinggi biaya yang dikeluarkan oleh pelanggan maka semakin baik pelayanan yang diberikan.

5. Sistem nilai

Sistem nilai seseorang pelanggan sangat mempengaruhi seseorang pelanggan untuk mempersepsikan pelayanan kesehatan yang diberikan.

6. Pemahaman pelanggan tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya

Tingkat pemahaman pelanggan terhadap tindakan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang terhadap tindakan.

7. Empati yang ditujukan oleh pemberi pelayanan kesehatan

Sikap ini akan menyentuh emosi pelanggan. Faktor ini akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pelanggan (*compliance*).

2.2 Apotek

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek, yang dimaksud dengan apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus dan telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker.

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi, perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat, yang termasuk pekerjaan kefarmasian adalah pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusi atau penyaluranan obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional.

Sediaan farmasi adalah obat, bahan obat, obat tradisional dan kosmetik. Resep adalah permintaan tertulis dari dokter atau dokter gigi kepada apoteker, baik dalam bentuk *paper* maupun *electronic* untuk menyediakan dan menyerahkan obat bagi pasien sesuai peraturan yang berlaku. Obat adalah bahan atau paduan bahan, termasuk produk biologi yang digunakan untuk mempengaruhi atau menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam

rangka penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan, peningkatan kesehatan dan kontrasepsi untuk manusia.

Alat kesehatan adalah instrument, aparatus, mesin, dan/ atau implant yang tidak mengandung obat yang digunakan untuk mencegah, mendiagnosis, menyembuhkan dan meringankan penyakit, merawat orang sakit, memulihkan kesehatan pada manusia, dan/ atau membentuk struktur dan memperbaiki fungsi tubuh. Bahan medis habis pakai adalah alat kesehatan yang ditujukan untuk penggunaan sekali pakai yang daftar produknya diatur dalam peraturan perundang-undangan. Perbekalan kesehatan adalah semua bahan selain obat dan peralatan yang diperlukan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan.

Pelayanan farmasi klinik di apotek merupakan bagian dari pelayanan kefarmasian yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien.

Pelayanan farmasi klinik meliputi:

1. Pengkajian dan pelayanan resep;
2. Dispensing;
3. Pelayanan Informasi Obat (PIO);
4. Konseling;
5. Pelayanan kefarmasian di rumah;
6. Pemantauan Terapi Obat (PTO);dan
7. Monitoring Efek Samping Obat (MESO).

Menurut peraturan pemerintah Nomor 73 tahun 2016, tujuan pengaturan pekerjaan kefarmasian adalah untuk:

1. Meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian;
2. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian; dan
3. Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien.

Pelaksanaan pekerjaan kefarmasian pada fasilitas pelayanan kefarmasian berupa:

1. Apotek
2. Instalasi farmasi rumah sakit
3. Puskesmas
4. Klinik
5. Toko obat
6. Praktek bersama

Sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan kefarmasian di apotek:

1. Ruang penerimaan resep;
2. Ruang pelayanan resep dan peracikan;
3. Ruang penyerahan obat;
4. Ruang konseling;
5. Ruang penyimpanan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai; dan
6. Ruang arsip.

2.3 Pelayanan Farmasi

Pelayanan kefarmasian adalah bentuk pelayanan dan tanggung jawab langsung profesi apoteker dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pelanggan. Pelayanan kefarmasian merupakan proses kolaboratif yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan (Situmorang, 2000).

2.3.1 Standar Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan kefarmasian di apotek saat ini telah mempunyai standar dengan diterbitkannya Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Tujuan diterbitkannya surat keputusan ini adalah sebagai pedoman praktek apoteker dalam menjalankan profesi, melindungi masyarakat dari pelayanan yang tidak profesional, dan melindungi profesi dalam praktek kefarmasian di apotek sehingga diharapkan pelayanan kefarmasian yang diselenggarakan dapat meningkatkan kualitas hidup pasien.

2.3.2 Promosi dan Edukasi

Dalam rangka pemberdayaan masyarakat, apoteker harus memberikan edukasi apabila masyarakat ingin mengobati diri sendiri (swamedikasi) untuk penyakit ringan dengan memilihkan obat yang sesuai dan apoteker harus berpartisipasi secara aktif dalam promosi dan edukasi. Apoteker ikut membantu diseminasi informasi, antara lain dengan penyebaran *leaflet*/ brosur, poster, penyuluhan, dan lain-lainnya.

2.3.3 Evaluasi Mutu Pelayanan

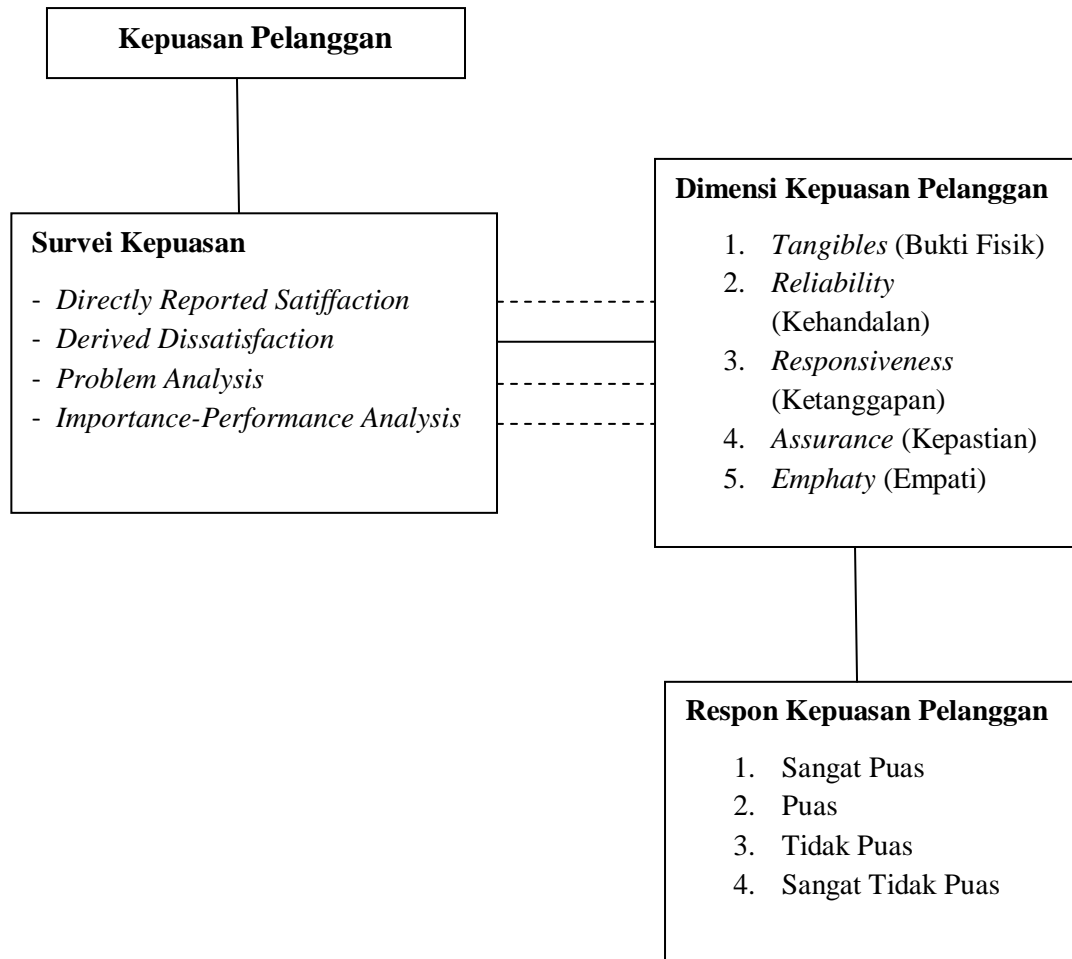
Evaluasi mutu pelayanan merupakan proses penilaian kinerja pelayanan kefarmasian di apotek yang meliputi penilaian terhadap sumber daya manusia (SDM), pengelolaan perbekalan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan, dan pelayanan kefarmasian kepada pelanggan.

Indikator yang digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan di apotek antara lain:

1. Tingkat kepuasan, pelanggan dilakukan dengan survey berupa kuesioner atau wawancara langsung.
2. Dimensi waktu, lama pelayanan diukur dengan waktu (waktu telah ditetapkan).
3. Prosedur tetap, untuk menjamin mutu pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Tujuan evaluasi mutu pelayanan adalah untuk mengevaluasi seluruh rangkaian kegiatan pelayanan kefarmasian di apotek dan sebagai dasar perbaikan pelayanan kefarmasian selanjutnya. Untuk mengetahui mutu pelayanan kefarmasian, salah satu indikator yang mudah dilakukan adalah dengan mengukur kepuasan pelanggan dengan cara membagikan kuisisioner.

2.4 Kerangka Konsep



Gambar 2.1 Kerangka Konsep

Keterangan

————— : Diteliti

----- : Tidak diteliti

2.5 Kerangka Teori

Pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan berbagai macam cara diantaranya, Survey Kepuasan Pelanggan yaitu dengan cara menggunakan metode survey, baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. *Derived Dissatisfaction*, yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang telah mereka rasakan atau terima.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya Pengetahuan, tingkat pengetahuan seseorang dapat mempengaruhi perilaku individu, yang mana makin tinggi tingkat pengetahuan seseorang tentang kesehatan, maka makin tinggi untuk berperan serta. Kesadaran, bila pengetahuan tidak dapat dipahami, maka dengan sendirinya timbul suatu kesadaran untuk berperilaku berpartisipasi. Sikap positif, sikap merupakan reaksi atau respon seseorang yang masih tertutup terhadap suatu stimulasi atau objek. Sosial ekonomi, pelayanan yang diberikan sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan oleh pelanggan. Sistem nilai, seorang pelanggan sangat mempengaruhi untuk mempersepsikan pelayanan kesehatan yang diberikan. Dan Empati, empati yang ditujukan oleh pemberi pelayanan kesehatan, sikap ini akan menyentuh emosi pelanggan.

Pengukuran Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan dimensi kepuasan meliputi *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Kepastian), *Empathy* (Empati) maka dapat di klasifikasikan beberapa tingkat penilaian kepuasan yaitu Sangat Puas, Puas, Cukup Puas dan Tidak Puas.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif observasional. Responden yang dipilih adalah pelanggan yang membeli di Apotek Buring Farma dengan menggunakan *purposive sampling*. Pengambilan data yang digunakan adalah metode survey dengan memberikan kuesioner terstruktur kepada responden yang memenuhi kriteria inklusi.

3.2 Populasi dan sampel

3.2.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan subyek yang memenuhi kriteria. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang membeli di Apotek Buring Farma Kota Malang.

3.2.2 Sampel Penelitian

Sampel dalam penelitian ini mengacu pada Rumus Sovlin, apabila dalam satu bulan diketahui jumlah pelanggan yang membeli dengan resep sebanyak 119 lembar, maka besar sampel yang diambil yaitu 54 responden.

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April - Mei 2017 di Apotek Buring Farma Kota Malang.

3.4 Kriteria Inklusi dan Eksklusi

3.4.1 Kriteria Inklusi meliputi:

1. Rentang umur wanita/pria antara 18-50 th
2. Sehat fisik dan mental
3. Bersedia untuk jadi responden

3.4.2 Kriteria Eksklusi

1. Pelanggan yang tidak bersedia menjadi responden
2. Pelanggan yang tidak bisa membaca dan menulis
3. Pelanggan yang berusia di bawah 18 tahun dan di atas 50 tahun

3.5 Defenisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah suatu cara untuk membatasi ruang lingkup atau variabel-variabel yang akan diteliti. Selain itu juga bermanfaat mengarahkan kepada pengukuran terhadap variabel-variabel yang bersangkutan. Dalam penelitian ini hanya digunakan satu variabel yaitu variabel bebas. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah tingkatkepuasan (Supranto, 2006).

Dalam hal ini, digunakan skala tingkatan yang terdiri dari sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas (Supranto, 2006).

Keempat penilaian tersebut diberi bobot sebagai berikut:

1. Jawaban Sangat Puas diberi bobot 4
2. Jawaban Puas diberi bobot 3
3. Jawaban Tidak Puas diberi bobot 2
4. Jawaban Sangat Tidak Puas diberi bobot 1

3.6 Instrumen penelitian

Pengambilan sampel penelitian digunakan instrumen penelitian berupa daftar pertanyaan (kuesioner) yang terdiri dari 15 pertanyaan tentang kepuasan pelayanan farmasi di Apotek Buring Farma. Adapun bentuk lengkap dari daftar pertanyaan (kuesioner) tersebut dicantumkan dalam satu lampiran. Kuisisioner langsung disebarakan karena sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

3.7 Uji Validalitas dan Reliabilitas

Sebelum kuesioner digunakan untuk pengambilan data yang sebenarnya di dalam penelitian, terlebih dahulu uji validitas dan reliabilitasnya. Uji ini dilakukan pada minimal 30 orang yang tidak termasuk responden dan dilakukan di luar lokasi penelitian, tetapi karakteristik yang sama dengan responden di lokasi penelitian (Notoatmodjo, 2010).

3.8 Prosedur Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan dengan menggunakan metode deskriptif analisis. Sedangkan data sekunder berupa data penunjang yang dikumpulkan melalui studi kepustakaan yang diambil dari sumber-sumber yang terkait dengan penelitian ini. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah Metode Survey yang terdiri dari:

1. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab atau wawancara langsung.

2. Kuesioner

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden adalah berbentuk kuesioner. Jenis kuesioner ini adalah kuesioner tertutup dengan skala Likert. Kuesioner tertutup, kuesioner yang disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih pada kolom yang sudah disediakan dengan memberi tanda *cross* (X) (Arikunto, 1998). Kuesioner tertutup digunakan karena (a) Kuesioner tersebut memberikan kemudahan pada responden dalam memberikan jawaban, (b) Lebih praktis dan sistematis, (c) Keterbatasan biaya dan waktu penelitian.

3. Studi Pustaka

Yaitu mempelajari buku-buku referensi yang ada hubungannya dengan obyek yang diteliti. Ini dilakukan untuk memperoleh dasar-dasar teoritik mengenai masalah kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan *customer* yang digunakan untuk menganalisa kenyataan yang ada pada obyek yang diteliti.

3.9 Analisa Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *Skala Likert* dengan menggunakan graduasi tingkat penilaian, sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Sangat Puas = 4, Puas = 3, Tidak Puas = 2, Sangat Tidak Puas = 1.

Data yang sudah terkumpulkan dari penelitian akan dianalisa. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis data deskriptif. Analisis data dilakukan dengan mempresentasikan hasil yang diperoleh dengan cara:

$$p = \frac{\sum A}{\sum B} \times 100\%$$

Dimana:

p = prosentase

$\sum A$ = skor yang diperoleh

$\sum B$ = skor maksimum

Hasil tersebut dapat diinterpretasikan dengan prosentase sebagai berikut:

1. Sangat Puas = 76% - 100%
2. Puas = 51% - 75%
3. Tidak Puas = 26% - 50%
4. Sangat Tidak Puas = 0% - 25%

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Telah dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Buring Farma Kota Malang pada bulan April-Mei 2017. Sebelum kuesioner dibagikan, peneliti terlebih dahulu melakukan uji validitas dan reabilitas. Uji validasi dan reabilitas dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 30 responden. Sampel penelitian diperoleh sebanyak 54 responden. Proses pengisian kuesioner oleh responden dilakukan saat pelanggan sedang membeli obat dengan resep maupun membeli obat tanpa resep dan didampingi oleh peneliti. Data selengkapnya disajikan sebagai berikut.

4.1.1 Data Umum

Hasil penelitian selanjutnya digambarkan dalam bentuk karakteristik responden dengan jumlah responden adalah 54 pelanggan yang sedang membeli di Apotek Buring Farma Kota Malang.

Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden

Klasifikasi Responden		Responden	Jumlah
Jenis Kelamin	Laki-laki	29	54
	Perempuan	25	
Usia	17-27	25	54
	28-38	17	
	39-49	12	

4.1.2 Data Khusus

Data khusus penelitian berupa Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Buring Farma Kota Malang disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.2 Data tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Buring Farma Kota Malang

Sub Variabel		Persentase
BERWUJUD	A1	78,7%
	A2	86,1%
	A3	84,7%
Rata-rata		83,1%
KEANDALAN	B4	74,7%
	B5	78,2%
	B6	69,9%
Rata-rata		74,2%
DAYA TANGGAP	C7	49,5%
Rata-rata		49,5%
KEPASTIAN	D8	82,8%
	D9	81,9%
	D10	88,8%
	D11	78,2%
	D12	77,3%
	D13	85,6%
Rata-rata		82,4%
EMPATI	E14	77,7%
	E15	76,8%
Rata-rata		77,2%

Maka, kriteria untuk tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Buring Farma Kota Malang sebagai berikut:

Tabel 4.3 Hasil Interpretasi Skor

Variabel	Sub Variabel	Persentase Skor (%)	Interpretasi
Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian	Berwujud	83,1%	Sangat puas
	Keandalan	74,2%	Puas
	Daya Tanggap	49,5%	Tidak puas
	Kepastian	82,4%	Sangat puas
	Empati	77,2%	Sangat puas
Total		73,2%	Puas

Dilihat dari hasil interpretasi tersebut bahwa tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Buring Farma Kota Malang di interpretasikan puas.

4.2 Pembahasan

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pelanggan umumnya mengharapkan jasa dapat diterima dan dinikmati dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Kepuasan pelanggan dapat membentuk persepsi dan selanjutnya mendapatkan penilaian terbaik di mata pelanggan.

Pelaksanaan penelitian tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Buring Farma Kota Malang dilaksanakan pada bulan April-Mei 2017. Penelitian ini berjalan cukup lancar dengan memberikan kuesioner kepada pelanggan yang membeli di Apotek Buring Farma Kota Malang. Peneliti juga

mendampingi responden apabila ada beberapa pertanyaan yang kurang dimengerti untuk menjelaskan kuesioner tersebut.

Berdasarkan analisis data dalam penelitian ini maka tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Buring Farma Kota Malang dapat dijabarkan sebagai berikut. Pada dimensi berwujud pada pertanyaan nomer satu pelanggan berpendapat sangat puas dengan persentase skor 78,7% karena petugas memakai pakaian rapi dan bersepatu saat memberikan obat. Pada pertanyaan nomer dua pelanggan berpendapat sangat puas dengan persentase skor 81,6% karena ruang tunggu yang nyaman dan bersih. Terdapat kursi panjang terbuat dari kayu dan televisi di sudut ruang tunggu untuk pelanggan apabila membeli obat dengan resep. Pada pertanyaan nomer tiga pelanggan berpendapat sangat puas dengan persentase skor 84,7% karena lampu penerangan di apotek cukup terang dengan delapan lampu berdaya 45 watt, 65 watt, dan 80 watt agar tidak ada kesalahan dalam pengambilan obat.

Pada dimensi keandalan pada pertanyaan nomer empat pelanggan berpendapat puas dengan persentase skor 74,7% karena obat yang diterima oleh pelanggan dalam keadaan bagus, dibungkus plastik klip dan/atau menggunakan kantong kresek. Pada pertanyaan nomer lima pelanggan berpendapat sangat puas dengan persentase skor 78,2% karena petugas menjelaskan cara pemakaian obat dengan satu persatu apabila pelanggan bertanya. Pada pertanyaan nomer enam pelanggan berpendapat puas dengan persentase skor 69,9% karena pelayanan obat yang diberikan petugas sesuai dengan harapan pelanggan, seperti kelengkapan obat di apotek, ketepatan dalam pengambilan obat.

Pada dimensi daya tanggap pada pertanyaan nomer tujuh pelanggan berpendapat tidak puas dengan persentase skor 49,5% dikarenakan bahwa petugas sering kali bersikap tidak ramah, terkesan terburu-buru dikarenakan banyaknya pengunjung yang sudah antri sehingga waktu untuk melayani pelanggan menjadi lebih sedikit berinteraksi. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mote (2009) bahwa pelanggan mengharapkan petugas yang ramah dalam melayani.

Pada dimensi kepastian dipertanyaan nomer delapan pelanggan berpendapat sangat puas dengan persentase skor 82,8% karena petugas memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan sesuai dengan pertanyaan pelanggan. Pada pertanyaan nomer sembilan pelanggan berpendapat sangat puas dengan persentase skor 81,9% karena etiket obat untuk pelanggan yang membeli dengan resep mudah dimengerti. Pada pertanyaan nomer sepuluh pelanggan berpendapat sangat puas dengan persentase skor 88,8% karena petugas menjelaskan efek samping obat yang digunakan apabila pelanggan bertanya. Pada pertanyaan nomer sebelas pelanggan berpendapat sangat puas dengan persentase 78,2% karena petugas dalam memberikan keterangan obat mudah dipahami pelanggan. Pada pertanyaan nomer dua belas pelanggan berpendapat sangat puas dengan persentase skor 77,3% karena pelanggan yakin menerima obat yang dibeli bebas dengan tepat dan benar. Pada pertanyaan nomer tiga belas pelanggan berpendapat sangat puas dengan persentase 85,6% karena pelanggan yakin bahwa obat yang dibeli dapat menyembuhkan penyakit yang diderita.

Pada dimensi empati pada pertanyaan nomer empat belas pelanggan berpendapat sangat puas dengan persentase 77,7% karena petugas mengingatkan waktu meminum obat kepada pelanggan. Pada pertanyaan nomer lima belas pelanggan berpendapat sangat puas dengan persentase 76,8% karena pelanggan tidak diberikan kesempatan memilih dan menentukan obat generik atau paten.

Dari hasil kelima dimensi tersebut rata-rata pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Dapat dilihat dari rentang masing-masing persentase yaitu antara 51% - 75% yang berarti puas.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari semua skor masing-masing tanggapan responden tentang tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di apotek Buring Farma kota Malang menunjukkan kriteria puas dengan persentase skor 73,2%.

5.2 Saran

1. Diharapkan kepada petugas Apotek Buring Farma agar bersikap lebih ramah dalam melayani pelanggan karena pelayanan yang baik berpengaruh terhadap kualitas apotek.
2. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai data dasar dalam pengembangan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, 2010. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi*. Universitas Jambi Kampus Pinang Masak.
- Alfianasari, 2010. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek KOPKAR Jakarta, vol xv, no.23, Edisi 2, Departemen Farmasi FMIPA. UI, Puslitbang Farmasi Badan Litbangkes Departemen Kesehatan RI, *Majalah Ilmu Kefarmasian*.
- Anonim, 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Kepmenkes RI No.73/ MENKES/SK/X/2016.
- Arikunto, Suharsimi, (2006).*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*.Jakarta: Rineka Cipta.
- Aritonang, Lerbin R (2005) “*Kepuasan pelanggan: pengukuran dan penganalisaan dengan SPSS.*”
- Cornelia, E dan Veronica, S. 2009. *Evaluasi Mutu Pelayanan*. Jurnal Farmasi. Jakarta
- Dep Kes RI, 2004, *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1027 tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*.
- Dep Kes RI, 2009, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*
- Depkes, 2014, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014, *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*
- Irawan, H, 2002, *Prinsip Kepuasan Pelanggan, 2-3*, Gramedia, Jakarta
- Katler cit Pasuraman, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, diterjemahkan oleh Hendra Teguh, Ronny A Rusli, Edisi Revisi, 4-7, Practice-Hall Ine., New Jersey
- Kurniawan, 2012. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta, *Majalah Ilmu Kefarmasian*, VI(2), 56-74
- Lupiyoadi, 2001. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Apotek Kota Medan*. Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi
- Mote, 2009. Profil Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotek di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2 (2), 1-11

- Nawawi, H., 2005, *Penelitian Bidang Sosial*, 117-119,129, Gajah Mada University Press, Yogyakarta
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2007 “*Promosi kesehatan dan ilmu perilaku.*”
- Parasuraman, A., Zeithaml, A.V., Berry, L.L., 1994, *Reassessment of Expectation as a Comparison Standart in Measuring Service Quality; Implication for Further Research*, Jan 1994, pp 111-124
- Saleh, Muwafik, A. (2010). *Public service Communication, Praktik Komunikasi Dalam Pelayanan Publik, Disertai Kisah-kisah Pelayanan.* Malang. UMM Press
- Situmorang, 2000. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang.* JRMSI. Jakarta
- Supranto, Johannes. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.* Jakarta: Rineka Cipta
- Sari, E.D. 2011. *Tingkat Kepuasan Pasien Sebagai Pengguna Layanan Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya.* Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang
- Tjiptono dan Chandra Cit Wiyono., 2005, *Studi tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di RS Islam Manisrenggo Klaten*, http://eprints.ums.ac.id/894/1/Jurnal_Daya_Saing71.pdf,15 Mei 2009
- Trihendradi, 2011. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Klinik*

Lampiran 1. Pertanyaan Kuesioner

NO	PERNYATAAN	SANGAT PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	SANGAT TIDAK PUAS
BERWUJUD					
1	Farmasis berpenampilan rapi saat memberikan obat				
2	Ruang tunggu pasien nyaman dan bersih				
3	Lampu penerangan di apotek cukup terang				
KEANDALAN					
4	Obat diterima pasien dalam keadaan baik dan benar				
5	Farmasis menjelaskan tentang cara pemakaian obat				
6	Pelayanan obat yang diberikan oleh tenaga kesehatan sesuai dengan harapan saya				
DAYA TANGGAP					
7	Farmasis bersikap ramah saat memberikan obat				
KEPASTIAN					
8	Farmasis memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan				
9	Etiket obat sulit dimengerti				
10	Petugas tidak menjelaskan efek samping obat				
11	Petugas dalam memberikan keterangan obat mudah untuk dipahami pasien				
12	Pasien yakin menerima obat dengan benar				
13	Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan penyakitnya				
EMPATI					
14	Farmasis mengingatkan waktu meminum obat				
15	Pasien tidak diberikan kesempatan memilih dan menentukan obat generik atau paten				

Sumber: Sari, E.D. 2011. *Tingkat Kepuasan Pasien Sebagai Pengguna Layanan Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya*. Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang.

Lampiran 2. Hasil Uji Validitas

Variable/Indikator	Koefisien Variabel	r_{tabel}	Keterangan
Berwujud (X_1)			
1. Farmasis berpenampilan rapi saat memberikan obat	0,823	0,361	Valid
2. Ruang tunggu pasien nyaman dan bersih	0,862	0,361	Valid
3. Lampu penerangan di apotek cukup terang	0,766	0,361	Valid
Keandalan (X_2)			
4. Obat diterima pasien dalam keadaan baik dan benar	0,685	0,361	Valid
5. Farmasis menjelaskan tentang cara pemakaian obat	0,677	0,361	Valid
6. Pelayanan obat yang diberikan oleh tenaga kesehatan sesuai dengan harapan saya	0,828	0,361	Valid
Dayatanggap (X_3)			
7. Farmasis bersikap ramah saat memberikan obat	0,648	0,361	Valid
Kepastian (X_4)			
8. Farmasis memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan	0,823	0,361	Valid
9. Etiket obat sulit mudah dimengerti	0,340	0,361	Valid
10. Petugas tidak menjelaskan efek samping obat	0,823	0,361	Valid
11. Petugas dalam memberikan keterangan obat mudah untuk dipahami pasien	0,862	0,361	Valid
12. Pasien yakin menerima obat dengan benar	0,766	0,361	Valid
13. Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan penyakitnya	0,685	0,361	Valid
Empati (X_5)			
14. Farmasis mengingatkan waktu meminum obat	0,677	0,361	Valid
15. Pasien tidak diberikan kesempatan memilih dan menentukan obat generik atau paten	0,828	0,361	Valid

Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.943	.942	15

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
soal1	2.93	1.202	30
soal2	2.90	1.062	30
soal3	3.13	1.137	30
soal4	3.20	.847	30
soal5	3.27	.828	30
soal6	3.13	.900	30
soal7	3.30	.915	30
soal8	2.93	1.202	30
soal9	3.23	.898	30
soal10	2.93	1.202	30
soal11	2.90	1.062	30
soal12	3.13	1.137	30
soal13	3.20	.847	30
soal14	3.27	.828	30
soal15	3.13	.900	30

Lampiran 4. Data Jawaban Kuesioner Responden

No. Resp	Jenis Kelamin	Umur	Berwujud			Keandalan			Daya Tanggap	Kepastian						Empati	
			1	2	3	4	5	6		7	8	9	10	11	12	13	14
1	L	19 th	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3
2	L	21 th	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	L	21 th	3	3	4	2	3	2	1	3	3	4	3	3	3	3	3
4	P	45 th	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3
5	P	39 th	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
6	L	18 th	3	4	4	2	3	3	2	3	3	2	3	4	4	2	3
7	P	20 th	4	4	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3
8	P	25 th	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
9	L	37 th	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3
10	L	19 th	3	3	3	3	2	2	1	4	3	4	3	3	3	3	3
11	L	41 th	3	4	3	2	2	2	1	4	3	3	3	4	4	3	2
12	L	20 th	4	4	3	2	2	3	1	4	3	2	4	4	4	2	2
13	P	22 th	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3
14	P	20 th	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
15	P	19 th	3	3	3	3	3	2	2	4	3	4	4	4	4	3	3
16	P	30 th	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4
17	P	49 th	3	3	4	3	4	2	2	4	4	3	4	3	3	3	3
18	P	35 th	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
19	P	28 th	3	4	4	3	4	2	2	4	4	3	4	3	3	3	3
20	L	40 th	4	4	3	2	3	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3
21	P	22 th	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
22	L	34 th	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3
23	L	18 th	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3
24	L	35 th	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3
25	L	33 th	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2
26	L	41 th	2	4	3	2	3	2	1	3	4	2	3	3	3	3	3
27	P	29 th	2	4	4	3	3	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3
28	P	20 th	3	3	4	2	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3
29	P	22 th	3	4	3	4	4	3	2	4	3	2	2	4	4	3	3
30	L	29 th	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	2	4	4	3	3
31	L	37 th	4	3	3	4	4	3	2	3	3	2	2	4	4	3	3
32	L	31 th	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3
33	L	42 th	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4
34	P	26 th	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3
35	L	29 th	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4
36	L	40 th	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	2	4	3	3	4
37	P	25 th	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	2	4	4	4	4
38	L	33 th	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
39	L	35 th	3	3	3	2	2	2	1	3	3	4	4	4	4	4	3
40	P	20 th	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	2	4	4	4	3
41	P	21 th	4	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3
42	P	39 th	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
43	L	40 th	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3
44	P	22 th	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3
45	L	31 th	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3
46	P	23 th	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	2	4	3	3	3

47	P	24 th	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4
48	P	19 th	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4
49	L	42 th	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3
50	L	48 th	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3
51	L	36 th	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
52	P	24 th	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3
53	L	31 th	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
54	L	25 th	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3

Gambar 2.2 Pengisian Kuesioner

