



**ANALISIS TENTANG KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN DI APOTEK KON NDANG SEHAT**

SKRIPSI

OLEH :

FIRMINA CLAUSIA LAKA

050118A068

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul:

**ANALISIS TENTANG KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN DI APOTEK KON NDANG SEHAT**

Disusun oleh :

FIRMINA CLAUSIA LAKA

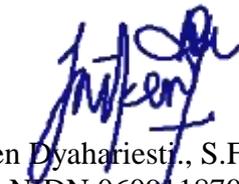
050118A068

★ PROGRAM STUDI FARMASI ★
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta diperkenankan untuk di
ujikan

Ungaran, 10 Agustus 2022

Pembimbing



apt. Niken Dyahariesti., S.Farm., M.Si
NIDN 0609118702

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul:

**ANALISIS TENTANG KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN DI APOTEK KON NDANG SEHAT**

Disusun oleh :
FIRMINA CLAUSIA LAKA
050118A068

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo, pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 12 Agustus 2022

Tim Penguji
Ketua/Pembimbing Skripsi


apt. Niken Dyahariesti, S.Farm., M.Si
NIDN 0609118702

Anggota/ Penguji 1



apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si
NIDN. 0630038702

Anggota/ Penguji 2



apt. Agitya Resti Erwiyani, S. Farm., M.Sc
NIDN. 0610088703

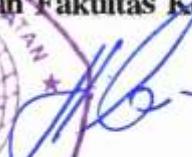
Ketua Program Studi Farmasi



apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si
NIDN.0630038702

Dekan Fakultas Kesehatan




Eko Susilo, S.Kep.,Ns.,M.Kep.
NIDN. 0627097501

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertandatangan dibawah ini saya,

Nama : Firmina Clausia Laka

NIM : 050118A068

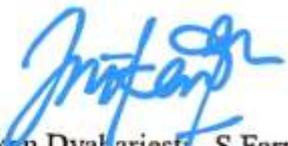
Program Studi/Fakultas : Prodi Farmasi

Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya Tulis Ilmiah ini berjudul **“Analisis Tentang Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Di Apotek Kon Nandang Sehat”** adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik , baik di Prodi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo maupun di Perguruan Tinggi Kesehatan lain.
2. Karya Tulis Ilmiah ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh pembimbing dan narasumber.
3. Karya Tulis Ilmiah ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Pembimbing


apt. Niken Dyah Ariesti., S.Farm., M.Si
NIDN 0609118702

Ungaran, Agustus 2022
Yang membuat pernyataan


Firmina Clausia Laka
050118A068

HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Firmina Clausia Laka
NIM : 050118A068
Program Studi/Fakultas : Prodi Farmasi
Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo

Menyatakan memberi kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media / formatkan, merawat dan mempublikasikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul : **“Analisis Tentang Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Di Apotek Kon Nandang Sehat”** untuk kepentingan Akademik.

Ungaran, Agustus 2022
Yang membuat pernyataan

Firmina Clausia Laka
050118A068

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Firmina Clausia Laka
NIM : 050118A068
Tempat, Tanggal Lahir : Kererobbo, 25 September 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Katolik
Alamat : Kererobbo, Weetebula, Kota Tambolaka,
Kab. Sumba Barat Daya, Provinsi Nusa Tenggara
Timur
Email : firminlaka25@gmail.com
Ayah : Andreas Reku Laka
Ibu : Paulina Ghunu
Riwayat Pendidikan :

1. SDK Kererobo lulus tahun 2012
2. SMPK Matawoga lulus tahun 2015
3. SMAS St. Thomas Aquinas lulus tahun 2018
4. Tercatat sebagai mahasiswa Universitas Ngudi Waluyo tahun 2018 sampai sekarang

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Agustus 2022
Firmina Clausia Laka
050118A068

ANALISIS TENTANG KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN DI APOTEK KON NDANG SEHAT

ABSTRAK

Latar Belakang : Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan langsung yang bertanggung jawab kepada pasien terkait sediaan farmasi dengan tujuan untuk memperoleh hasil yang maksimal dalam meningkatkan kualitas hidup konsumen atau pasien. Standar pelayanan kefarmasian merupakan tolak ukur yang dijadikan pedoman oleh tenaga kefarmasian dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian. Tujuannya untuk menganalisa tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di apotek Kon Nandang Sehat

Metode : Penelitian ini menggunakan metode penelitian secara kuantitatif non eksperimental yang menggunakan desain deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan di Apotek Kon Nandang Sehat menggunakan sampel penelitian sebanyak 100 responden yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Tingkat kepuasan konsumen dianalisis dengan menggunakan persentase dan skala likert. Kuesioner dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk menguji kuesioner yang dibuat valid dan reliabilitas. Analisis data menggunakan excel SPSS vs 25.

Hasil : Hasil uji validitas dan reliabilitas dari kuesioner memperoleh hasil yang valid dan reliabel. Kepuasan pasien dilihat dari lima dimensi yaitu dimensi ketanggapan (80,72%), dimensi kehandalan (77,88%), dimensi jaminan (79,48%), dimensi empati (79,08%) dan dimensi bukti nyata (80,08%).

Kesimpulan : Hasil perhitungan tingkat kepuasan konsumen berdasarkan lima dimensi yaitu dimensi ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati, bukti nyata, kepuasan konsumen rata – rata mencapai 79,45% dengan kategori puas, dengan tingkat kepuasan konsumen yang mencapai rata - rata maka konsumen telah mencapai standar kepuasan berdasarkan lima dimensi tersebut.

Kata kunci : Tingkat Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Apotek.

Ngudi Waluyo University
Pharmacy Study Program, Faculty of Health
Thesis, August 2022
Firmina Clausia Laka
050118A068

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION ON SERVICES AT KON
NANDANG SEHAT pharmacies

ABSTRACT

Background: Pharmaceutical services are direct services that are responsible to patients related to pharmaceutical preparations with the aim of obtaining maximum results in improving the quality of life of consumers or patients. Pharmaceutical service standards are benchmarks that are used as guidelines by pharmaceutical personnel in carrying out pharmaceutical services. The goal is to analyze the level of consumer satisfaction with services at the Kon Nandang Sehat pharmacy

Methods : Study this use method study by non - experimental quantitative using design descriptive analytic with approach *cross sectional* . The study was conducted at the Kon Nandang Sehat Pharmacy using a research sample of 100 respondents who met the inclusion and exclusion criteria. The level of consumer satisfaction was analyzed using a percentage and a Likert scale. The questionnaires were tested for validity and reliability to test the questionnaires made valid and reliable. Data analysis using excel SPSS vs 25.

Results: The results of the validity and reliability test of the questionnaire obtained valid and reliable results. Patient satisfaction is seen from five dimensions, namely the responsiveness dimension (80.72%), the reliability dimension (77.88%), the assurance dimension (79.48%), the empathy dimension (79.08%) and the real evidence dimension (80.08 %).

Conclusion: The results of the calculation of the level of consumer satisfaction based on five dimensions, namely the dimensions of responsiveness, reliability, assurance, empathy, tangible evidence, consumer satisfaction on average reaches 79.45% in the satisfied category, with a level of consumer satisfaction that reaches the average, the consumer has achieved satisfaction standards based on these five dimensions.

Keywords : Level of Satisfaction, Pharmaceutical Services, Pharmacy.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas kasih dan rahmatNya yang telah menyertai penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul „“ Analisis Tentang kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Di Apotek Kon Nandang Sehat””. Skripsi ini disusun sebagai pemenuhan syarat untuk memperoleh gelar sarjana Farmasi (S1) pada program studi Farmasi, Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo. Skripsi ini dapat diselesaikan tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Subiyantoro, Hum selaku rektor Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
2. Eko Susilo, S.Kep.,Ns.,M.Kep. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
3. apt. Richa Yuswantina.,S.Farm.,M.Si selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo.
4. Apt. Melati Aprilliana Ramadhani, S.Farm, M.Farm selaku pembimbing akademik di Universitas Ngudi Waluyo.
5. apt. Niken Dyahariesti.,S.Farm.,M.Si selaku pembimbing yang dengan ketulusan telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam melakukan penelitian serta menyusun Skripsi.
6. Para dosen yang telah setia dan penuh kesabaran dalam mendidik penulis selama menempuh pendidikan di Prodi Farmasi.

7. Petugas Apotek Kon Nandang Sehat yang telah menerima dengan tulus dan ikhlas serta mendukung penulis dalam melakukan dan menyelesaikan penelitian.
8. Kedua orang tua, kakak, dan adik – adik serta semua keluarga tercinta yang selalu memotivasi dan mendukung penulis dalam doa, cinta maupun materi.
9. Teman - teman yang selalu mendukung dan memberikan motivasi serta doa dan cinta.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan yang telah diberikan. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Ungaran, Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Kepuasan Konsumen.....	5
B. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	7
C. Pelayanan Kefarmasian.....	8
D. Standar Pelayanan Kefarmasian.....	10
E. Sarana Prasarana atau Apotek.....	33
F. Pengukuran Kepuasan.....	35

G. Kerangka Teori.....	37
H. Kerangka Konsep.....	38
I. Keterangan Empiris.....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
A. Jenis Penelitian.....	40
B. Etika Penelitian.....	40
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	41
D. Populasi dan Sampel.....	41
E. Metode Pengumpulan Data.....	43
F. Defenisi Operasional.....	43
G. Skala pengukuran.....	45
H. Instrumen Penelitian.....	46
I. Prosedur Penelitian.....	46
J. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50
B. Karakteristik Responden (Konsumen).....	49
C. Tingkat Kepuasan Konsumen.....	53
D. Keterbatasan Penelitian.....	63
BAB V PENUTUP.....	64
A. Simpulan.....	64
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	38
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep Penelitian	38

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Defenisi Operasional.....	43
Tabel 3. 2	Skala Pengukuran.....	46
Tabel 3. 3	Kisi-kisi kuesioner	46
Tabel 3. 4	Analisis Data	48
Tabel 4. 6	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4. 7	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pendidikan	51
Tabel 4. 8	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pekerjaan.....	52
Tabel 4. 9	Tingkat Kepuasan konsumen Terhadap Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	53
Tabel 4. 10	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Keandalan (<i>Reability</i>)	55
Tabel 4. 11	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)..	57
Tabel 4. 12	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	59
Tabel 4. 13	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Bukti Nyata (<i>Tangible</i>).....	61
Tabel 4. 14	Hasil Rekapian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Apotek Kon Nandang Sehat	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 2 Surat Studi Pendahuluan.....	70
Lampiran 3 Lembar Persetujuan Sebagai Responden.....	71
Lampiran 4 Lembar Kuesioner	72
Lampiran 5 Penelitian dan Pencarian Data	73
Lampiran 6 Surat Balasan Penelitian	74
Lampiran 7 Lampiran Foto Penelitian	78
Lampiran 8 Hasil Spss Penelitian	79
Lampiran 9 Hasil Perhitungan Kepuasan Konsumen Setiap Pertanyaan.....	83

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan langsung yang bertanggung jawab kepada pasien terkait sediaan farmasi dengan tujuan untuk memperoleh hasil yang maksimal dalam meningkatkan kualitas hidup konsumen atau pasien. Standar pelayanan kefarmasian merupakan tolak ukur yang dijadikan pedoman oleh tenaga kefarmasian dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian (Kesehatan & Indonesia, 2016).

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat apoteker melakukan praktik kefarmasian. Dalam melaksanakan pekerjaan kefarmasian, apoteker harus menerapkan standar pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, serta melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (Yuniar & Handayani, 2016).

Pelayanan kefarmasian dikatakan bermutu apabila pelayanan yang dilakukan sesuai dengan standar yang ada. Menurut (Kesehatan & Indonesia, 2016), standar pelayanan kefarmasian di apotek merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan kefarmasian yang berorientasi pada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat.

Salah satu tujuan standar kefarmasian adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di apotek dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah konsumen membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Kepuasan merupakan bagian penting dalam pelayanan kefarmasian karena kepuasan pasien merupakan tujuan pelayanan kefarmasian yang berguna untuk meningkatkan hasil pelayanan kesehatan medis, seperti kepatuhan minum obat (Nisa' et al., 2021).

Berdasarkan penelitian (Sari et al., 2017) didapatkan hasil wawancara dari lima belas pasien, tujuh pasien mengatakan pelayanan yang diberikan oleh asisten apoteker di apotek global medan kurang baik karena menunggu terlalu lama, lima pasien mengatakan asisten apoteker tidak menjelaskan cara penggunaan obat bagi pasien yang tidak mengerti cara penggunaan obat, dan tiga pasien mengatakan asisten apoteker tidak ramah dengan wajah yang tidak menyenangkan

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan di apotek Kon Nandang Sehat Ungaran mendapatkan bahwa apotek ini merupakan apotek yang berlokasi ditengah masyarakat yang ramai oleh karena itu terdapat banyak konsumen yang datang diapotek. Semakin banyak konsumen yang dilayani oleh pelayanan kefarmasian maka pelayanan tidak dilakukan secara efektif sehingga konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan ketenaga farmasian,

dikarenakan ketenagaan farmasi yang menjaga dan melayani di apotek hanya satu.

Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Di Apotek Kon Nandang Sehat” dengan tujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan konsumen.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Di Apotek Kon Nandang Sehat berdasarkan dimensi ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan bukti nyata ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk menganalisa tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di apotek.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di apotek Kon Nandang Sehat
- b. Mengevaluasi tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Kon Nandang Sehat di lihat dari dimensi ketanggapan, kehandalan, jaminan, keramahan, bukti langsung atau nyata.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama kuliah di Universitas Ngudi Waluyo serta menambah pengetahuan dan wawasan.

2. Bagi Institusi

Untuk menambah referensi tambahan di perpustakaan atau bagi peneliti selanjutnya.

3. Bagi Apotek

Sebagai evaluasi terhadap mutu pelayanan di apotek serta menjadi acuan untuk pembenahan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan dengan harapan konsumen menjadi pelanggan tetap di apotek Kon Ndang Sehat.

4. Bagi Masyarakat

Memperkaya akan ilmu tentang pelayanan kefarmasian di apotek.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang yang timbul pada diri seseorang setelah menerima pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung. Salah satu model yang banyak digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen adalah model SERVQUAL (Service Quality) dengan membuat survei penilaian kepuasan konsumen secara komprehensif untuk pelayanan di bidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan. Analisis kepuasan konsumen dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yaitu ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti langsung atau nyata (Yuniar & Handayani, 2016).

1. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan atau Responsiveness adalah kebijakan petugas untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen dengan memberikan pelayanan obat yang jelas dan tepat serta informasi yang lengkap. Sehingga tidak membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan.

2. Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan secara akurat dan terpercaya, dimana kinerja harus sesuai dengan keinginan atau harapan pasien atau konsumen, dengan

memberikan pelayanan yang sama kepada semua pasien atau konsumen tanpa kesalahan dan sikap simpatik dan akurasi tinggi.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan yang berkaitan dengan kompetensi staf lini depan dalam meningkatkan kepercayaan dan keyakinan kepada pasien atau konsumen. Yang meliputi beberapa komponen yaitu komunikasi, keamanan, kredibilitas dan kesopanan.

4. Keramahan (*Empathy*)

Keramahan adalah pelayanan kefarmasian yang memberikan perhatian yang tulus dan individual kepada konsumen dengan berusaha memahami kebutuhan konsumen. Dimana suatu perusahaan atau apotek diharapkan memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang konsumen secara spesifik dan memiliki waktu operasional yang nyaman bagi konsumen (Tjiptono, 2006).

5. Bukti nyata atau Langsung (*Tangible*)

Bukti nyata atau langsung adalah kemampuan suatu perusahaan atau apotek untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak luar. Dalam hal ini, terkait dengan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana serta keterjangkauan lokasi apotek yang dapat diandalkan oleh keadaan lingkungan sekitar merupakan bagian dari bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh konsumen.

Di apotek selain pelayanan umum yang digolongkan ke dalam lima dimensi pelayanan di atas, terdapat pelayanan kefarmasian khusus berdasarkan (Nooria, 2016) tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. Menurut Menkes, pelayanan kefarmasian dibagi menjadi dua, yaitu pelayanan pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan pelayanan medis habis pakai dan farmasi klinik. Menurut Menteri Kesehatan, pelayanan kefarmasian klinik di apotek adalah bagian dari Pelayanan Kefarmasian yang secara langsung dan bertanggung jawab kepada konsumen berkenaan dengan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dengan tujuan untuk mencapai hasil yang pasti guna meningkatkan kualitas hidup konsumen.

B. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Menurut (budiastuti, 2008), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen , adalah :

1. Kualitas produk atau jasa

Kualitas produk atau jasa, konsumen akan puas jika hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas tinggi. Persepsi konsumen terhadap kualitas suatu produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal, yaitu kenyataan dan kualitas produk atau layanan dan komunikasi perusahaan.

2. Mutu pelayanan

Kualitas pelayanan, Konsumen akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik atau seperti yang diharapkan.

3. Faktor emosional

Konsumen merasa bangga, puas dan kagum dengan rumah sakit yang dipandang "rumah sakit mahal".

4. Harga

Semakin mahal harga pengobatan, konsumen memiliki harapan yang lebih besar. Sementara rumah sakit dengan kualitas yang sama tetapi berharga murah, memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.

5. Biaya

Pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa, maka pasien cenderung puas terhadap pelayanan jasa tersebut.

C. Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan Kefarmasian merupakan suatu pelayanan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud untuk mencapai hasil yang pasti demi meningkatkan mutu kehidupan pasien. Standar pelayanan kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian (menteri kesehatan republik indonesia, 2016)

Dalam lingkup pelayanan kefarmasian di apotek terdapat dua kegiatan yaitu kegiatan manajerial berupa pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai serta pelayanan farmasi klinik. Kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia dan sarana prasarana.

Untuk penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di apotek, perlu menjamin ketersediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang aman, bermanfaat, terjangkau, dan bermutu baik. Dalam menjamin mutu pelayanan kefarmasian di apotek maka harus dilakukan evaluasi mutu di Apotek yaitu :

1. Mutu Manajerial

a. Metode evaluasi

1) Audit

Audit merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengukur kinerja bagi pihak yang memberikan pelayanan dengan menentukan kinerja yang berkaitan dengan standar yang diinginkan. Oleh karena itu, audit merupakan alat untuk menilai, mengevaluasi, dan meningkatkan Pelayanan Kefarmasian secara sistematis. Audit dilakukan oleh apoteker berdasarkan hasil pemantauan proses dan hasil pengelolaan. Contoh: Audit Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai Lainnya (stock opname), audit kesesuaian SOP, audit keuangan (cash flow, neraca, laporan laba rugi).

2) Review

Review adalah kajian terhadap pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian tanpa dibandingkan dengan standar. Review dilakukan oleh apoteker berdasarkan hasil pemantauan pengelolaan

sediaan farmasi dan semua sumber daya yang digunakan. Contoh:

Penilaian obat fast/slow moving, perbandingan harga obat

3) Observasi

Observasi dilakukan oleh apoteker berdasarkan hasil pemantauan seluruh proses pengelolaan sediaan farmasi. Contoh :

Observasi penyimpanan obat, proses transaksi dengan distributor, dokumentasi pemesanan

b. Indikator Evaluasi Mutu

- 1) Kesesuaian proses terhadap standar
- 2) Efektifitas dan efisiensi

D. Standar Pelayanan Kefarmasian

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian (menteri kesehatan republik indonesia, 2016). Standar pelayanan di Apotek meliputi standar:

1. Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai meliputi perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan , pengendalian, pencatata dan pelaporan.

a. Perencanaan

Dalam perencanaan pengadaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai perlu memperhatikan pola penyakit, pola konsumsi, budaya dan kemampuan masyarakat.

- 1) Tujuan perencanaan

- a) Mendapatkan perkiraan jenis dan jumlah sediaan farmasi, alat kesehatan dan BMHP yang mendekati kebutuhan;
 - b) Meningkatkan penggunaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan BMHP secara rasional.
 - c) Menjamin ketersediaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan BMHP.
 - d) Menjamin stok sediaan farmasi, alat kesehatan dan BMHP tidak berlebih.
 - e) Efisiensi biaya.
 - f) Memberikan dukungan data bagi estimasi pengadaan, penyimpanan dan biaya distribusi sediaan farmasi, alat kesehatan dan BMHP.
- 2) Proses Perencanaan
- a) Persiapan

Beberapa hal yang perlu diperhatikan sebelum menyusun rencana kebutuhan sediaan farmasi, alat kesehatan dan BMHP:

- 1) Perlu dipastikan kembali komoditas yang akan disusun perencanaannya.
- 2) Perlu disusun daftar spesifik mengenai sediaan farmasi, alat kesehatan dan BMHP yang akan direncanakan, termasuk di dalamnya kombinasi antara obat generik dan bermerk.

3) Perencanaan perlu memperhatikan waktu yang dibutuhkan, mengestimasi periode pengadaan, mengestimasi safety stock dan memperhitungkan leadtime.

b) Pengumpulan data.

Data yang dibutuhkan antara lain data penggunaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan BMHP pasien periode sebelumnya (data konsumsi), sisa stok dan data morbiditas.

c) Penetapan jenis dan jumlah sediaan farmasi, alat kesehatan dan BMHP yang direncanakan menggunakan metode perhitungan kebutuhan.

d) Evaluasi Perencanaan.

e) Revisi rencana kebutuhan obat (jika diperlukan).

f) Apotek yang bekerjasama dengan BPJS diwajibkan untuk mengirimkan RKO yang sudah disetujui oleh pimpinan Apotek melalui aplikasi E-Monev.

3) Metode Perhitungan Kebutuhan

Metode dan strategi perencanaan dapat dimaksudkan untuk digunakan, untuk mempersiapkan dan menyesuaikan biaya, perencanaan dan pengembangan melayani. Pemilihan metode perhitungan kebutuhan didasarkan pada penggunaan sumber daya dan data yang ada. Metodenya adalah metode konsumsi, metode morbiditas dan metode *proxy consumption*. (kementerian kesehatan republik indonesia, 2019)

a) Metode Konsumsi

Metode konsumsi didasarkan pada data konsumsi sediaan farmasi. Metode konsumsi menggunakan data dari konsumsi periode sebelumnya dengan penyesuaian yang dibutuhkan. Perhitungan dengan metode konsumsi didasarkan pada analisis data konsumsi sediaan farmasi periode sebelumnya ditambah stok penyangga (buffer stock), stok waktu tunggu (lead time) dan memperhitungkan sisa stok.

b) Metode Morbiditas

Metode morbiditas adalah perhitungan kebutuhan obat berdasarkan pola penyakit. Metode morbiditas memperkirakan kebutuhan obat sampai dengan pengobatan berdasarkan jumlah, kejadian penyakit dan mempertimbangkan pola standar pengobatan untuk penyakit tertentu.

c) Metode *Proxy Consumption*

Metode *Proxy Consumption* adalah metode penghitungan kebutuhan obat menggunakan data kejadian penyakit, konsumsi obat, permintaan, atau penggunaan, dan/atau pengeluaran obat dari apotek yang telah memiliki sistem manajemen obat dan ekstrapolasi konsumsi atau tingkat kebutuhan berdasarkan cakupan populasi atau tingkat layanan diberikan.

Metode *Proxy Consumption* dapat digunakan untuk perencanaan pengadaan di apotek baru yang belum memiliki data konsumsi pada tahun sebelumnya. Selain itu, metode ini juga dapat digunakan di apotek yang sudah mapan lama jika data cara konsumsi dan/atau cara morbiditas tidak dapat diperoleh tepercaya. Misalnya, ada data konsumsi yang tidak lengkap antara Januari dan Desember.

4) Analisa Rencana Kebutuhan Sediaan Farmasi

Untuk menjamin ketersediaan obat dan efisiensi anggaran perlu dilakukan analisa saat perencanaan. Evaluasi perencanaan dilakukan dengan cara berikut:

a) Analisis ABC

ABC bukan singkatan melainkan suatu penamaan yang menunjukkan peringkat/rangking dimana urutan dimulai dengan yang terbaik/terbanyak. Analisis ABC mengelompokkan item sediaan farmasi berdasarkan kebutuhan dananya, yaitu:

1) Kelompok A

Adalah kelompok jenis sediaan farmasi yang jumlah nilai rencana pengadaannya menunjukkan penyerapan dana sekitar 70% dari jumlah dana obat keseluruhan.

2) Kelompok B

Adalah kelompok jenis sediaan farmasi yang jumlah nilai rencana pengadaannya menunjukkan penyerapan dana sekitar 20%.

3) Kelompok C

Adalah kelompok jenis sediaan farmasi yang jumlah nilai rencana pengadaannya menunjukkan penyerapan dana sekitar 10% dari jumlah dana obat keseluruhan.

b) Analisis VEN

Salah satu cara untuk meningkatkan efisiensi penggunaan dana sediaan farmasi yang terbatas dengan mengelompokkan sediaan farmasi berdasarkan manfaat tiap jenis sediaan farmasi terhadap kesehatan. Semua jenis sediaan farmasi yang tercantum dalam daftar sediaan farmasi dikelompokkan kedalam tiga kelompok berikut:

1) Kelompok V (Vital)

Adalah kelompok sediaan farmasi yang mampu menyelamatkan jiwa (*life saving*). Contoh: obat shock anafilaksis.

2) Kelompok E (Esensial)

Adalah kelompok sediaan farmasi yang bekerja pada sumber penyebab penyakit dan paling dibutuhkan untuk pelayanan kesehatan. Contoh: Sediaan farmasi untuk pelayanan kesehatan pokok (contoh: anti diabetes,

analgesik, antikonvulsi), Sediaan farmasi untuk mengatasi penyakit penyebab kematian terbesar.

3) Kelompok N (Non Esensial)

Merupakan sediaan farmasi penunjang yaitu sediaan farmasi yang kerjanya ringan dan biasa dipergunakan untuk menimbulkan kenyamanan atau untuk mengatasi keluhan ringan. Contoh: suplemen.

c) Analisis Kombinasi

Jenis sediaan farmasi yang termasuk dalam kategori A dari analisis ABC adalah: benar-benar jenis sediaan farmasi yang diperlukan untuk tindakan pencegahan kebanyakan penyakit. Dengan kata lain, keadaan harus E dan sebagian V dari VEN. Sebaliknya, jenis sediaan farmasi dengan status N harus ke dalam kategori C. Digunakan untuk menetapkan prioritas pengadaan sediaan farmasi dimana anggaran yang ada tidak sesuai dengan kebutuhan.

b. Pengadaan

Untuk menjamin mutu Pelayanan Kefarmasian, pengadaan Sediaan Farmasi harus melalui jalur resmi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengadaan harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Sediaan farmasi diperoleh dari Pedagang Besar Farmasi (PBF) yang memiliki izin.

- 2) Alat Kesehatan dan BMHP diperoleh dari Penyalur Alat Kesehatan (PAK) yang memiliki izin.
- 3) Terjaminnya keaslian, legalitas dan kualitas setiap sediaan farmasi, alat kesehatan dan BMHP yang dibeli.
- 4) Sediaan farmasi, alat kesehatan dan BMHP yang dipesan datang tepat waktu.
- 5) Dokumen terkait sediaan farmasi, alat kesehatan dan BMHP mudah ditelusuri
- 6) Sediaan farmasi, alat kesehatan dan BMHP lengkap sesuai dengan perencanaan

Waktu pengadaan obat dilakukan berdasarkan kebutuhan dengan mempertimbangkan hasil analisa dari data:

- 1) Sisa stok dengan memperhatikan waktu (tingkat kecukupan obat dan perbekalan kesehatan).
- 2) Kapasitas sarana penyimpanan.
- 3) Waktu tunggu.

c. Penerimaan

Penerimaan merupakan kegiatan untuk menjamin kesesuaian jenis spesifikasi, jumlah, mutu, waktu penyerahan dan harga yang tertera dalam surat pesanan dengan kondisi fisik yang diterima.

Penerimaan sediaan farmasi di Apotek harus dilakukan oleh Apoteker. Bila Apoteker berhalangan hadir, penerimaan sediaan farmasi dapat didelegasikan kepada Tenaga Kefarmasian yang ditunjuk

oleh Apoteker Pemegang SIA. Pendelegasian dilengkapi dengan Surat Pendelegasian Penerimaan sediaan farmasi menggunakan contoh sebagaimana tercantum dalam Lampiran 5.

Pemeriksaan sediaan farmasi yang dilakukan meliputi:

- 1) Kondisi kemasan termasuk segel, label/penandaan dalam keadaan baik.
- 2) Kesesuaian nama, bentuk, kekuatan sediaan obat, isi kemasan antara arsip surat pesanan dengan obat yang diterima.
- 3) Kesesuaian antara fisik obat dengan Faktur pembelian dan/atau Surat

Pengiriman Barang (SPB) yang meliputi:

- 1) Kebenaran nama produsen, nama pemasok, nama obat, jumlah, bentuk, kekuatan sediaan obat dan isi kemasan
- 2) Nomor bets dan tanggal kedaluwarsa.

d. Penyimpanan

Penyimpanan adalah kegiatan menyimpan dan memelihara dengan cara Menempatkan perbekalan farmasi yang diterima di tempat yang dianggap aman dari pencurian dan gangguan fisik yang dapat merusak mutu sediaan farmasi.

Tujuan penyimpanan adalah untuk menjaga mutu sediaan farmasi, menghindari penggunaan yang tidak bertanggung jawab, menjaga ketersediaan, serta memudahkan pencarian dan pengendalian.

- 1) Obat/bahan Obat harus disimpan dalam wadah asli dari pabrik. Dalam hal pengecualian atau darurat dimana isi dipindahkan pada wadah lain, maka harus dicegah terjadinya kontaminasi dan harus ditulis informasi yang jelas pada wadah baru. Wadah sekurang-kurangnya memuat nama Obat, nomor *batch* dan tanggal kadaluwarsa.
 - 2) Semua Obat/bahan Obat harus disimpan pada kondisi yang sesuai sehingga terjamin keamanan dan stabilitasnya.
 - 3) Tempat penyimpanan obat tidak dipergunakan untuk penyimpanan barang lainnya yang menyebabkan kontaminasi.
 - 4) Sistem penyimpanan dilakukan dengan memperhatikan bentuk sediaan dan kelas terapi Obat serta disusun secara alfabetis.
 - 5) Pengeluaran Obat memakai sistem FEFO (*First Expire First Out*) dan FIFO (*First In First Out*).
- e. Penarikan dan Pemusnahan
- 1) Obat yang kadaluwarsa atau rusak harus dimusnahkan sesuai dengan jenis dan bentuk sediaan. Pemusnahan obat kadaluarsa atau rusak yang mengandung narkotika atau psicotropika dilakukan oleh apoteker dan disaksikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota.

Pemusnahan obat selain narkotika dan psicotropika dilakukan oleh apoteker dengan disaksikan oleh tenaga kefarmasian lain yang memiliki izin praktik atau izin kerja.

Pemusnahan dibuktikan dengan berita acara pemusnahan dengan menggunakan Formulir 1 sebagaimana terlampir.

- 2) Resep yang telah disimpan melebihi jangka waktu 5 (lima) tahun dapat dimusnahkan. Pemusnahan Resep dilakukan oleh Apoteker disaksikan oleh sekurang-kurangnya petugas lain di Apotek dengan cara dibakar atau cara pemusnahan lain yang dibuktikan dengan Berita Acara Pemusnahan Resep menggunakan Formulir 2 sebagaimana terlampir dan selanjutnya dilaporkan kepada dinas kesehatan kabupaten/kota.
- 3) Pemusnahan dan penarikan Sediaan Farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai yang tidak dapat digunakan harus dilaksanakan dengan cara yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 4) Penarikan sediaan farmasi yang tidak memenuhi standard/ketentuan peraturan perundang-undangan dilakukan oleh pemilik izin edar berdasarkan perintah penarikan oleh BPOM (*mandatory recall*) atau berdasarkan inisiasi sukarela oleh pemilik izin edar (*voluntary recall*) dengan tetap memberikan laporan kepada Kepala BPOM.
- 5) Penarikan Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai dilakukan terhadap produk yang izin edarnya dicabut oleh Menteri.

f. Pengendalian

Pengendalian dilakukan untuk menjaga jenis dan jumlah persediaan sesuai kebutuhan pelayanan, melalui pengaturan sistem pemesanan atau pengadaan, penyimpanan dan pengeluaran. Hal ini bertujuan untuk menghindari terjadinya kelebihan, kekurangan, kekosongan, kerusakan, kadaluarsa, kehilangan dan pengembalian pesanan.

Pengendalian persediaan dilakukan dengan menggunakan kartu stok baik secara manual maupun elektronik. Kartu stok paling sedikit memuat nama obat, tanggal kadaluarsa, jumlah pemasukan, jumlah pengeluaran dan sisa persediaan.

1) Pengendalian ketersediaan

Kekosongan atau kekurangan sediaan farmasi di apotek dapat terjadi karena beberapa hal:

- a) Perencanaan yang kurang tepat
- b) Perubahan kebijakan pemerintah (misalnya perubahan e-katalog, sehingga sediaan farmasi yang sudah direncanakan tahun sebelumnya tidak masuk dalam katalog sediaan farmasi yang baru)
- c) Berikut beberapa langkah yang dapat dilakukan oleh apoteker untuk mencegah/mengatasi kekurangan atau kekosongan sediaan farmasi:

- 1) Melakukan analisa perencanaan sebelum pemesanan/pembelian sediaan farmasi.

- 2) Mengganti obat merek dagang dengan obat generik yang sama komponen aktifnya atau obat merek dagang lain atas persetujuan dokter dan/atau pasien.
- 3) Lakukan stock opname sediaan farmasi, BMHP dan alkes secara berkala sekurang-kurangnya sekali dalam 6 (enam) bulan. Khusus untuk Narkotika dan Psikotropika stock opname dilakukan secara berkala sekurang-kurangnya sekali dalam 1 (satu) bulan.

2) Pengendalian penggunaan

Pengendalian penggunaan sediaan farmasi dilakukan untuk mengetahui jumlah penerimaan dan pemakaian sediaan farmasi sehingga dapat memastikan jumlah kebutuhan sediaan farmasi dalam satu periode.

Kegiatan pengendalian mencakup:

- a) Memperkirakan/menghitung pemakaian rata-rata periode tertentu. Jumlah stok ini disebut stok kerja.
- b) Menentukan:
 - 1) Stok optimum adalah stok sediaan farmasi yang disediakan agar tidak mengalami kekurangan/kekosongan.
 - 2) Stok pengaman adalah jumlah stok yang disediakan untuk mencegah terjadinya sesuatu hal yang tidak terduga, misalnya karena keterlambatan pengiriman.

- 3) Menentukan waktu tunggu (leadtime) adalah waktu yang diperlukan dari mulai pemesanan sampai sediaan farmasi diterima.

c) Pencatatan

Pencatatan merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk memonitor keluar dan masuknya (mutasi) sediaan farmasi di apotek. Pencatatan dapat dilakukan dalam bentuk digital atau manual. Pencatatan dalam bentuk manual biasanya menggunakan kartu stok.

Fungsi kartu stok sediaan farmasi:

- 1) Mencatat jumlah penerimaan dan pengeluaran sediaan farmasi termasuk kondisi fisik, nomor batch dan tanggal kedaluwarsa sediaan farmasi
- 2) Satu kartu stok hanya digunakan untuk mencatat mutasi satu jenis sediaan farmasi
- 3) Data pada kartu stok digunakan untuk menyusun laporan dan rencana kebutuhan sediaan farmasi periode berikutnya.

Hal yang harus diperhatikan:

- 1) Kartu stok obat harus diletakkan berdekatan dengan sediaan farmasi yang bersangkutan. pencatatan harus dilakukan setiap kali ada mutasi (keluar masuk sediaan farmasi atau jika ada sediaan farmasi hilang, rusak/kedaluwarsa).

- 2) Penerimaan dan pengeluaran dijumlahkan setiap akhir periode.
- d) Penanganan ketika terjadi kerusakan, *recall* dan kedaluwarsa
- 1) Pemusnahan dan penarikan obat yang tidak dapat digunakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
 - 2) Untuk pemusnahan narkotika, psikotropika dan prekursor dilakukan oleh apoteker dan disaksikan oleh dinas kesehatan kabupaten/kota dan dibuat berita acara pemusnahan
 - 3) Penarikan obat yang tidak memenuhi standar/ketentuan peraturan perundang-undangan dilakukan oleh pemegang izin edar berdasarkan surat perintah penarikan dari BPOM (mandatory recall) atau atas inisiasi sukarela oleh pemegang izin edar (voluntary recall) selama masih melapor kepada kepala BPOM. Penarikan bmhp dilakukan untuk produk yang dicabut izin edarnya oleh Menteri
 - 4) Pemusnahan dilakukan untuk obat bila:
 - a) Produk tidak memenuhi persyaratan mutu/rusak.
 - b) Telah kedaluwarsa.

c) Dicabut izin edarnya.

g. Pencatatan dan Pelaporan

Pencatatan dilakukan dalam setiap proses pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai meliputi pengadaan (surat pesanan, invoice), penyimpanan (kartu stok), pengiriman (notes atau kwitansi penjualan) dan pencatatan lainnya yang disesuaikan dengan kebutuhan. Pelaporan terdiri dari pelaporan internal dan eksternal. Pelaporan internal adalah pelaporan yang digunakan untuk kebutuhan pengelolaan Apotek, meliputi laporan keuangan, barang dan lainnya. Pelaporan eksternal adalah laporan yang dibuat untuk memenuhi kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk pelaporan narkotika, psikotropika, dan laporan lainnya. Petunjuk teknis mengenai pencatatan dan pelaporan akan diatur lebih lanjut oleh Direktur Jenderal.

1) Pencatatan

Pencatatan merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk memonitor transaksi perbekalan farmasi yang keluar dan masuk di apotek. Pencatatan dapat dilakukan dengan menggunakan bentuk digital maupun manual. Kartu yang umum digunakan untuk melakukan pencatatan adalah Kartu Stok.

Fungsi kartu stok:

- a. Kartu stok digunakan untuk mencatat mutasi perbekalan farmasi (penerimaan, pengeluaran, hilang, rusak atau kedaluwarsa).
- b. Tiap lembar kartu stok hanya diperuntukkan mencatat data mutasi 1 (satu) jenis perbekalan farmasi.
- c. Data pada kartu stok digunakan untuk menyusun laporan, perencanaan, pengadaan, distribusi dan sebagai pembandingan terhadap keadaan fisik perbekalan farmasi dalam tempat penyimpanannya.

2) Pelaporan

Pelaporan adalah kumpulan catatan dan pendataan kegiatan administrasi sediaan farmasi, tenaga dan perlengkapan kesehatan disajikan kepada pihak yang berkepentingan.

2. Pelayanan Farmasi klinik

Pelayanan farmasi klinik di apotek merupakan bagian dari Pelayanan Kefarmasian yang secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien berkenaan dengan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Habis Pakai Medis dengan tujuan untuk mencapai hasil yang pasti guna meningkatkan kualitas hidup pasien. Pelayanan farmasi klinik meliputi :

a. Pengkajian dan Pelayanan Resep

Kegiatan pengkajian resep meliputi administrasi, kesesuaian farmasi dan pertimbangan klinis.

Kajian administratif meliputi:

- 1) Nama pasien, umur, jenis kelamin dan berat badan
- 2) Nama dokter, nomor Surat Izin Praktik (SIP), alamat, nomor telepon dan paraf
- 3) Tanggal penulisan Resep.

Kajian kesesuaian farmasetik meliputi:

- 1) Bentuk dan kekuatan sediaan
- 2) Stabilitas
- 3) Kompatibilitas (ketercampuran Obat).

Pertimbangan klinis meliputi:

- 1) Ketepatan indikasi dan dosis Obat
- 2) Aturan, cara dan lama penggunaan Obat
- 3) Duplikasi dan/atau polifarmasi
- 4) Reaksi Obat yang tidak diinginkan (alergi, efek samping Obat, manifestasi klinis lain)
- 5) Kontra indikasi
- 6) Interaksi.

Jika ditemukan ketidaksesuaian dari hasil penilaian, apoteker harus menghubungi dokter yang menulis resep.

Pelayanan resep mulai dari penerimaan, pengecekan ketersediaan, penyiapan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai termasuk peracikan obat, pemeriksaan, penyerahan

disertai dengan pemberian informasi. Pada setiap tahapan alur pelayanan resep dilakukan upaya pencegahan kesalahan pengobatan.

b. Dispensing

Dispensing terdiri dari persiapan, pengiriman dan pemberian informasi obat.

- 1) Menyiapkan Obat sesuai dengan permintaan Resep:
 - a) Menghitung kebutuhan jumlah Obat sesuai dengan Resep
 - b) Mengambil Obat yang dibutuhkan pada rak penyimpanan dengan memperhatikan nama Obat, tanggal kadaluwarsa dan keadaan fisik Obat.
- 2) Melakukan peracikan Obat bila diperlukan
- 3) Memberikan etiket sekurang-kurangnya meliputi:
 - a) warna putih untuk Obat dalam/oral
 - b) warna biru untuk Obat luar dan suntik
 - c) menempelkan label “kocok dahulu” pada sediaan bentuk suspensi atau emulsi.
- 4) Memasukkan Obat ke dalam wadah yang tepat dan terpisah untuk Obat yang berbeda untuk menjaga mutu Obat dan menghindari penggunaan yang salah.

Setelah penyiapan Obat dilakukan hal sebagai berikut:

- 1) Sebelum Obat diserahkan kepada pasien harus dilakukan pemeriksaan kembali mengenai penulisan nama pasien pada etiket,

cara penggunaan serta jenis dan jumlah Obat (kesesuaian antara penulisan etiket dengan Resep)

- 2) Memanggil nama dan nomor tunggu pasien
- 3) Memeriksa ulang identitas dan alamat pasien
- 4) Menyerahkan Obat yang disertai pemberian informasi Obat
- 5) Memberikan informasi cara penggunaan Obat dan hal-hal yang terkait dengan Obat antara lain manfaat Obat, makanan dan minuman yang harus dihindari, kemungkinan efek samping, cara penyimpanan Obat dan lain-lain
- 6) Penyerahan Obat kepada pasien hendaklah dilakukan dengan cara yang baik, mengingat pasien dalam kondisi tidak sehat mungkin emosinya tidak stabil
- 7) Memastikan bahwa yang menerima Obat adalah pasien atau keluarganya
- 8) Membuat salinan Resep sesuai dengan Resep asli dan diparaf oleh Apoteker (apabila diperlukan)
- 9) Menyimpan Resep pada tempatnya
- 10) Apoteker membuat catatan pengobatan pasien dengan menggunakan Formulir 5 sebagaimana terlampir.

Apoteker di Apotek juga dapat melayani Obat non Resep atau pelayanan swamedikasi. Apoteker harus memberikan edukasi kepada pasien yang memerlukan Obat non Resep untuk penyakit ringan dengan memilihkan Obat bebas atau bebas terbatas yang sesuai.

c. Pelayanan Informasi Obat (PIO)

Pelayanan Informasi Obat adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh apoteker dalam memberikan informasi yang tidak memihak tentang obat, dievaluasi secara kritis dan dengan bukti terbaik dalam semua aspek penggunaan obat kepada tenaga kesehatan lain, pasien atau masyarakat. Informasi mengenai Obat termasuk Obat Resep, Obat bebas dan herbal. Informasi meliputi dosis, bentuk sediaan, formulasi khusus, rute dan metoda pemberian, farmakokinetik, farmakologi, terapeutik dan alternatif, efikasi, keamanan penggunaan pada ibu hamil dan menyusui, efek samping, interaksi, stabilitas, ketersediaan, harga, sifat fisika atau kimia dari Obat dan lain-lain.

d. Konseling

Konseling merupakan proses interaktif antara apoteker dengan pasien/keluarga untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, kesadaran dan kepatuhan sehingga terjadi perubahan perilaku dalam penggunaan obat dan menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien. Untuk memulai konseling, apoteker menggunakan tiga pertanyaan utama. Jika tingkat kepatuhan pasien dinilai rendah, maka perlu dilanjutkan dengan metode Health Belief Model. Apoteker harus memverifikasi bahwa pasien atau keluarga pasien memahami obat yang digunakan.

e. Pelayanan Kefarmasian di rumah (*home pharmacy care*)

Apoteker sebagai pemberi pelayanan juga diharapkan dapat melaksanakan pelayanan kefarmasian yang bersifat kunjungan rumah khususnya bagi kelompok lanjut usia dan pasien dengan pengobatan penyakit kronis lainnya.

Jenis Pelayanan Kefarmasian di rumah yang dapat dilakukan oleh Apoteker, meliputi :

- 1) Penilaian/pencarian (*assessment*) masalah yang berhubungan dengan pengobatan
- 2) Identifikasi kepatuhan pasien
- 3) Pendampingan pengelolaan Obat dan/atau alat kesehatan di rumah, misalnya cara pemakaian Obat asma, penyimpanan insulin
- 4) Konsultasi masalah Obat atau kesehatan secara umum
- 5) Monitoring pelaksanaan, efektifitas dan keamanan penggunaan Obat berdasarkan catatan pengobatan pasien
- 6) Dokumentasi pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian di rumah dengan menggunakan Formulir 8 sebagaimana terlampir.

f. Pemantauan Terapi Obat (PTO)

Merupakan proses yang memastikan bahwa pasien mendapatkan terapi obat yang efektif dan terjangkau dengan memaksimalkan kemanjuran dan meminimalkan efek samping.

Kriteria pasien:

- 1) Anak-anak dan lanjut usia, ibu hamil dan menyusui.
- 2) Menerima Obat lebih dari 5 (lima) jenis.

- 3) Adanya multidiagnosis.
- 4) Pasien dengan gangguan fungsi ginjal atau hati.
- 5) Menerima Obat dengan indeks terapi sempit.
- 6) Menerima Obat yang sering diketahui menyebabkan reaksi Obat yang merugikan.

Kegiatan:

- 1) Memilih pasien yang memenuhi kriteria.
- 2) Mengambil data yang dibutuhkan yaitu riwayat pengobatan pasien yang terdiri dari riwayat penyakit, riwayat penggunaan Obat dan riwayat alergi; melalui wawancara dengan pasien atau keluarga pasien atau tenaga kesehatan lain
- 3) Melakukan identifikasi masalah terkait Obat. Masalah terkait Obat antara lain adalah adanya indikasi tetapi tidak diterapi, pemberian Obat tanpa indikasi, pemilihan Obat yang tidak tepat, dosis terlalu tinggi, dosis terlalu rendah, terjadinya reaksi Obat yang tidak diinginkan atau terjadinya interaksi Obat
- 4) Apoteker menentukan prioritas masalah sesuai kondisi pasien dan menentukan apakah masalah tersebut sudah atau berpotensi akan terjadi.
- 5) Memberikan rekomendasi atau rencana tindak lanjut yang berisi rencana pemantauan dengan tujuan memastikan pencapaian efek terapi dan meminimalkan efek yang tidak dikehendaki

- 6) Hasil identifikasi masalah terkait Obat dan rekomendasi yang telah dibuat oleh Apoteker harus dikomunikasikan dengan tenaga kesehatan terkait untuk mengoptimalkan tujuan terapi.
- 7) Melakukan dokumentasi pelaksanaan pemantauan terapi Obat dengan menggunakan Formulir 9 sebagaimana terlampir.

g. **Monitoring Efek Samping Obat (MESO)**

Adalah kegiatan memantau setiap respons terhadap obat yang merugikan atau tidak terduga yang terjadi pada dosis normal yang digunakan pada manusia untuk tujuan profilaksis, diagnostik dan terapeutik atau untuk memodifikasi fungsi fisiologis.

Kegiatan:

- 1) Mengidentifikasi Obat dan pasien yang mempunyai resiko tinggi mengalami efek samping Obat.
- 2) Mengisi formulir Monitoring Efek Samping Obat (MESO)
- 3) Melaporkan ke Pusat Monitoring Efek Samping Obat Nasional dengan menggunakan Formulir 10 sebagaimana terlampir.

Faktor yang perlu diperhatikan:

- 1) Kerjasama dengan tim kesehatan lain.
- 2) Ketersediaan formulir Monitoring Efek Samping Obat.

E. Sarana Prasarana atau Apotek

1. Pengertian Apotek

Menurut (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2017) tentang Apotek. Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat untuk dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker.

2. Fungsi Apotek

- a. Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai
- b. Pelayanan farmasi klinik, termasuk di komunitas.

3. Tujuan Apotek

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek.
- b. Memberikan perlindungan pasien dan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kefarmasian di Apotek.
- c. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan kefarmasian di Apotek.

Bangunan Apotek sebagaimana di maksud dalam (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2017) pasal 6 bangunan apotek harus memiliki fungsi keamanan, kenyamanan, dan kemudahan dalam pemberian pelayanan kepada konsumen.

4. Sarana dan Pasarana Apotek

(Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2017) tentang kefarmasian Pasal 7 menyebutkan bahwa bangunan apotek paling sedikit memiliki fasilitas ruang yang berfungsi sebagai penerimaan resep, pelayanan peresepan dan peracikan, penyerahan sediaan farmasi dan alat kesehatan, konseling, penyimpanan sediaan farmasi dan alat kesehatan,

serta arsip. Dalam Pasal 8 disebutkan bahwa prasarana kefarmasian paling sedikit terdiri atas instalasi air bersih, instalasi listrik, sistem tata udara, dan sistem perlindungan kebakaran. Apotek juga wajib memasang papan nama apotek terdiri dari nama apotek, nomor SIA, dan alamat serta papan nama tempat Praktek Apoteker yang paling sedikit memuat keterangan nama Apoteker, nomor SIPA, dan jadwal praktik apoteker.

F. Pengukuran Kepuasan

Untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian di apotek, perlu evaluasi mutu Pelayanan Kefarmasian. Pengukuran kepuasan konsumen (Fandi Tjiptono, 2014) memiliki enam konsep inti yaitu sebagai berikut :

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall customer satisfaction*)

Dalam konsep ini, cara mengukur kepuasan konsumen adalah dengan menanyakan langsung kepada konsumen seberapa puas mereka terhadap produk atau jasa suatu perusahaan. Penilaian tersebut meliputi pengukuran tingkat kepuasan konsumen terhadap produk dan/atau jasa perusahaan dan membandingkannya dengan tingkat kepuasan konsmen dengan perusahaan pesaing.

2. Dimensi kepuasan konsumen

Kepuasan konsumen diukur dengan empat langkah. Pertama, mengidentifikasi dimensi kunci kepuasan konsumen. Kedua, tanyakan

konsumen mengevaluasi produk dan/atau jasa perusahaan. Ketiga, tanyakan kepada konsumen menilai produk dan/atau jasa pesaing berdasarkan item yang sama. Dan keempat, meminta konsumen untuk menentukan dimensi yang penting dalam menilai kepuasan konsumen.

3. Konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*)

Kepuasan diukur berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja produk/jasa perusahaan.

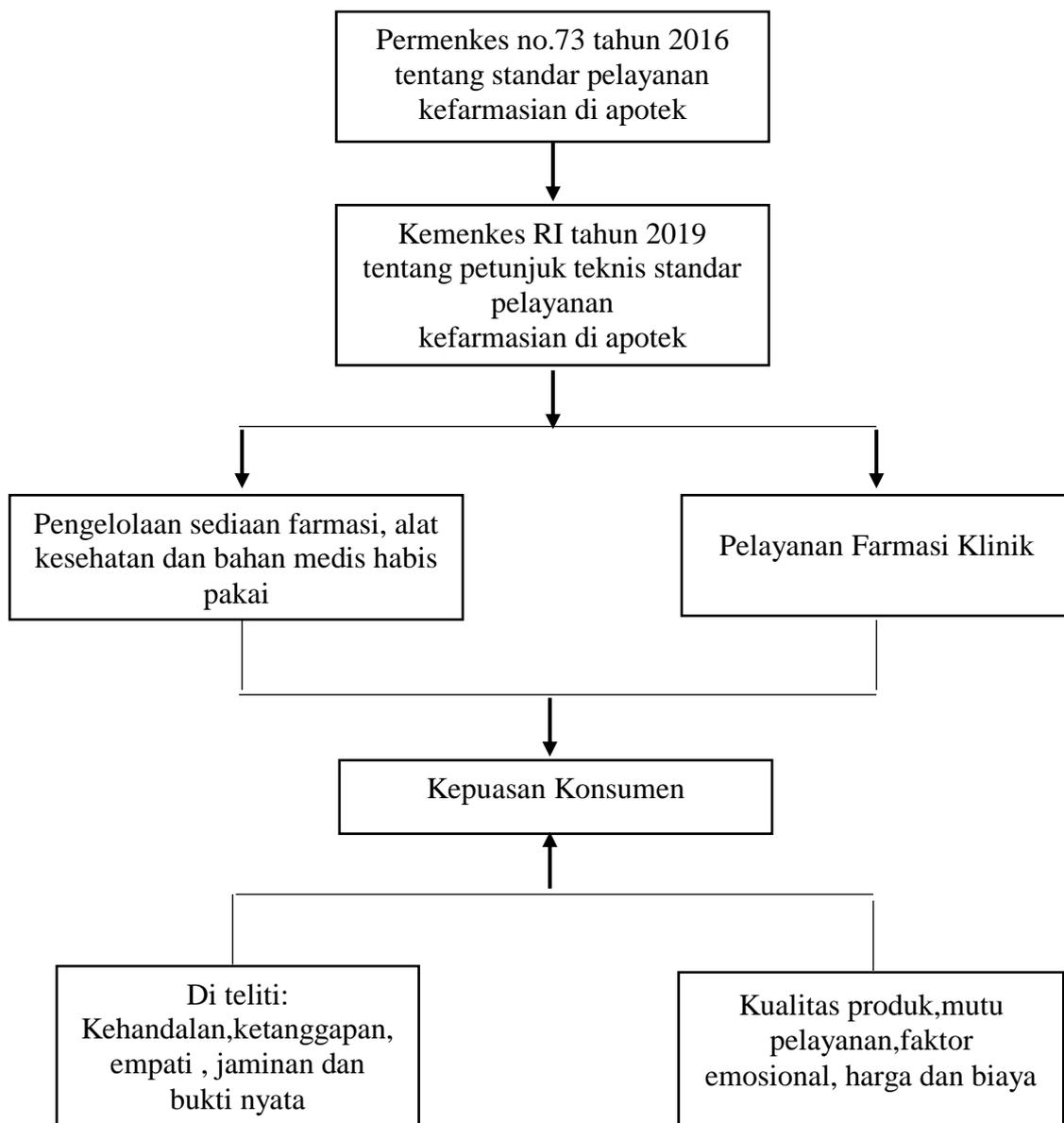
4. Kesiediaan untuk merekomendasi (*willingness to recommend*)

Kesiediaan konsumen untuk merekomendasikan produk/jasa kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti dalam hal pembelian produk/jasa yang pembelian ulangnya relatif lama.

5. Ketidakpuasan konsumen (*customer dissatisfaction*)

Ketidakpuasan pelanggan termasuk keluhan, pengembalian atau pengembalian uang produk, biaya garansi, penarikan produk (penarikan produk dari pasar), penularan negatif, dan pembelotan (konsumen yang beralih ke pesaing)

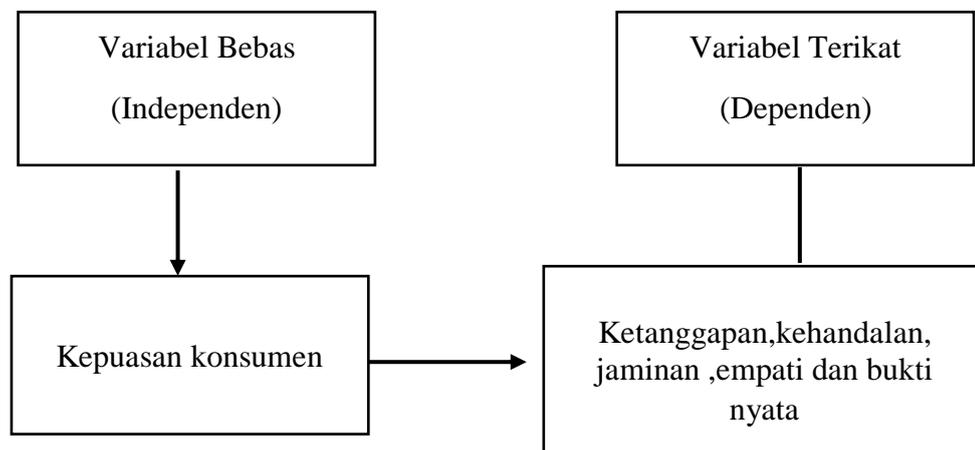
G. Kerangka Teori



Gambar 2. 1 Kerangka Teori

H. Kerangka Konsep

Berdasarkan tinjauan pustaka yang telah diuraikan, diketahui bahwa kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek (variabel bebas) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (variabel terikat), sehingga kerangka konsep penelitian ini dapat disusun sebagai berikut :



Gambar 2. 2 Kerangka Konsep Penelitian

I. Keterangan Empiris

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan diapotek Kon Ndang Sehat

berdasarkan dimensi ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan bukti nyata.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian secara kuantitatif non eksperimental yang menggunakan desain deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian *cross sectional* adalah desain penelitian yang ditekankan untuk satu kali yang meliputi waktu observasi dan variabel bebas dan terikat (Notoatmodjo, 2018). Penelitian ini adalah penelitian dengan pembagian kuesioner secara langsung kepada konsumen.

B. Etika Penelitian

1. Respect for person

Penelitian yang melibatkan konsumen harus menghormati harkat dan martabat konsumen sebagai manusia. Konsumen memiliki otonomi untuk membuat pilihan mereka sendiri. Apapun pilihan konsumen, itu harus selalu dihormati dan diberikan keamanan terhadap kerugian penelitian kepada konsumen yang memiliki kekurangan otonomi. Beberapa tindakan yang terkait dengan prinsip menghormati harkat dan martabat konsumen adalah peneliti menyiapkan formulir (*informed consent*) yang diserahkan kepada konsumen di Apotek Kon Nandang Sehat.

2. Beneficence dan Nonmaleficence

Penelitian yang dilakukan harus memaksimalkan kebaikan atau keuntungan dan meminimalkan kerugian atau kesalahan pada responden

penelitian. Secara tidak langsung penelitian ini akan meningkatkan pelayanan kefarmasian khususnya pelayanan kefarmasian sehingga tercapai kepuasan konsumen. (Naional, 2017)

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Apotek Kon Nandang Sehat Ungaran Barat Kabupaten Semarang pada bulan Juni 2022.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti (Notoatmodjo, 2012). Adapun yang menjadi populasi didalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang berkunjung di Apotek Kon Nandang Sehat.

2. Sampel

Menurut teori (Sugiyono, 2015) Sampel adalah sebagian dari populasi dengan jumlah dan karakteristik tertentu. Sampel yang diambil yaitu semua konsumen yang datang di Apotek.

a. Kriteria Inklusi :

- 1) Konsumen bersedia mengisi kuesioner
- 2) Konsumen bisa berkomunikasi, membaca dan menulis dengan baik
- 3) Kuesioner diberikan setelah pasien mendapatkan pelayanan kefarmasian

b. Kriteria Eksklusi :

- 1) konsumen yang berasal dari petugas apotek tersebut

2) Kuesioner yang tidak terisi lengkap

3. Perhitungan sampel

Peneliti menggunakan rumus slovin untuk menghitung jumlah sampel penelitian karena populasi penelitian diketahui dan jumlahnya orang. Adapun besar sampel dalam penelitian ini, peneliti, menggunakan rumus slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1+N(d)^2}$$

Keterangan :

N = Besar Populasi

n = Besar Sampel

d = % kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat di tolerir atau diinginkan.

Berdasarkan jumlah populasi tersebut dengan tingkat kesalahan pengambilan sampel 10%, maka menggunakan rumus diatas di peroleh sampel sebesar :

$$n = \frac{3600}{1+3600(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3600}{1+3600(0,01)}$$

$$n = \frac{3600}{37}$$

n = 97 responden (sampel yang diambil 100 responden)

Setelah dilakukan perhitungan sampel dengan rumus diatas maka didapatkan besar sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden.

Sampel dalam penelitian ini adalah subyek yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

E. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data diperoleh yaitu dari data primer yang bersumber langsung dari responden atau konsumen dengan menggunakan angket kuesioner.

1. Variabel bebas (*Independen*) : kepuasan konsumen di apotek Kon Nandang sehat
2. Variabel terikat (*Dependen*) : lima dimensi yaitu dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi empati, dimensi jaminan dan dimensi bukti fisik.

F. Defenisi Operasional

Defenisi operasional adalah suatu atribut dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015).

Tabel 3. 1 Defenisi Operasional

Variabel Independen	Defenisi Operasional	Cara pengukuran	Skala
Kepuasan Konsumen	Kepuasan konsumen adalah perasaan senang yang timbul pada diri seseorang setelah menerima pelayanan kefarmasian di apotek Kon Nandang Sehat. Pelayanan kefarmasian yang diterima konsumen yaitu berupa ketanggapan, kehandalan, jaminan,	Kuesioner yang berisi 25 pertanyaan dengan penilaian yaitu : 1. : 0 – 20% 2. Kurang puas : 21 – 40% 3. Cukup puas : 41 – 60% 4. Puas : 61 – 80% 5. Sangat puas :	Ordinal

Variabel Independen	Defenisi Operasional	Cara pengukuran	Skala
	empati dan bukti nyata.	81 – 100%	
Ketanggapan	Kamampuan karyawan apotek yang cepat serta tanggap dalam membantu konsumen.	Kuesioner yang berisi 5 pertanyaan dengan penilaian yaitu : 1. Tidak puas : 0 – 20% 2. Kurang puas : 21 – 40% 3. Cukup puas : 41 – 60% 4. Puas : 61 – 80% 5. Sangat puas : 81 – 100%	Ordinal
Kehandalan	Kemampuan karyawan apotek dalam menyampaikan informasi obat yang benar dan tepat kepada konsumen yang berkunjung di apotek Kon Nandang Sehat	Kuesioner yang berisi 5 pertanyaan dengan penilaian yaitu : 1. Tidak puas : 0 – 20% 2. Kurang puas : 21 – 40% 3. Cukup puas : 41 – 60% 4. Puas : 61 – 80% 5. Sangat puas : 81 – 100%	Ordinal
Jaminan	Kemampuan karyawan apotek dalam memberikan kepercayaan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Kon Nandang Sehat	Kuesioner yang berisi 5 pertanyaan dengan penilaian yaitu : 1. Tidak puas : 0 – 20% 2. Kurang puas : 21 – 40% 3. Cukup puas : 41 – 60% 4. Puas : 61 – 80% 5. Sangat puas : 81 – 100%	Ordinal
Empati	Empati merupakan	Kuesioner yang	Ordinal

Variabel Independen	Defenisi Operasional	Cara pengukuran	Skala
	pelayanan apotek yang memberikan perhatian tulus yang bersifat individual untuk para konsumen dengan berupaya memahami kebutuhan konsumen.	berisi 5 pertanyaan dengan penilaian yaitu : 1. Tidak puas : 0 – 20% 2. Kurang puas : 21 – 40% 3. Cukup puas : 41 – 60% 4. Puas : 61 – 80% 5. Sangat puas : 81 – 100%	
Bukti nyata	Kenyamanan dan kebersihan tentang fasilitas yang dirasakan oleh pasien yang berkunjung di Apotek Kon Ndang Sehat	Kuesioner yang berisi 5 pertanyaan dengan penilaian yaitu : 1. Tidak puas : 0 – 20% 2. Kurang puas : 21 – 40% 3. Cukup puas : 41 – 60% 4. Puas : 61 – 80% 5. Sangat puas : 81 – 100%	Ordinal

G. Skala pengukuran

Evaluasi kepuasan pasien dapat diukur dari item pernyataan dengan menggunakan skala Likert. Alternatif masalah penelitian: Tidak puas diberi nilai 0 – 20%, Kurang Puas diberi nilai 21 – 40%, Cukup Puas diberi nilai 41 - 60%, Puas diberi nilai 61 - 80% dan Sangat Puas diberi nilai 81 – 100%. Berdasarkan teori Sugiyono 2010, kriteria penilaian frekuensi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek didasarkan pada kriteria berupa persentase.

Tabel 3. 2 Skala Pengukuran

No	Tingkat Kepuasan Pasien	Nilai Skala
1.	Tidak Puas	0 - 20%
2.	Kurang Puas	21 - 40%
3.	Cukup Puas	41 - 60%
4.	Puas	61 - 80%
5.	Sangat Puas	81 - 100%

H. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian adalah kuesioner. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang dibaca dan di jawab oleh responden penelitian (Bagong, 2015). Kuesioner tersedia lima pernyataan terstruktur yaitu ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan bukti nyata. Setiap pernyataan memiliki skor dan dihitung oleh kategori. Ada skala Likert 5 poin yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian (Sugiyono, 2014).

Tabel 3. 3 Kisi-kisi kuesioner

Indikator	Nomor pertanyaan	Jumlah pertanyaan
Ketanggapan	1,2,3,4,5	5
Kehandalan	1,2,3,4,5	5
Jaminan	1,2,3,4,5	5
Empati	1,2,3,4,5	5
Bukti nyata	1,2,3,4,5	5

I. Prosedur Penelitian

1. Persiapan

- a. Mempersiapkan judul dan jurnal –jurnal acuan sebagai referensi penelitian
- b. Menentukan populasi
- c. Menentukan jumlah sampel yang memenuhi kriteria inklusi

2. Tahap Pelaksanaan

- a. Membuat surat izin di Universitas Ngudi Waluyo
- b. Menyerahkan surat izin studi pendahuluan ke Apotek Kon Nandang Sehat
- c. Kuesioner terstruktur disebarakan di Apotek Kon Nandang Sehat oleh peneliti sendiri
- d. Data yang terkumpul akan diolah melakukan analisis data
- e. Membuat laporan hasil penelitian dan pembahasan.

J. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Program Komputer SPSS 25 (Statistical Product and Service) merupakan metode yang biasa digunakan dalam pengolahan data sehingga dapat mempermudah dalam pengolahan data. Langkah-langkah pengolahan data meliputi:

- a. *Editing* merupakan suatu kegiatan pemeriksaan validitas data kuesioner dalam hal kelengkapan data kuesioner.
- b. *Coding* merupakan suatu pengelompokkan data dan jawaban berdasarkan kategori. Setiap item jawaban pada kuesioner diberi kode sesuai dengan nilai total masing – masing variabel. Pemberian skor dapat dilakukan sebelum atau sesudah pengumpulan data. Klasifikasi dilakukan dengan menandai setiap jawaban dengan kode berupa angka.

Pemberian kode adalah :

- 1) Sangat setuju diberi kode 5

- 2) Setuju diberi kode 4
 - 3) Ragu – ragu diberi kode 3
 - 4) Tidak setuju diberi kode 2
 - 5) Sangat tidak setuju diberi kode 1
- c. *Processing* merupakan suatu kegiatan dalam proses data agar dapat dianalisis.
- d. *Pemrosesan* merupakan kegiatan pengentrian data kuesioner ke dalam data base komputer.
- e. *Cleaning* merupakan suatu kegiatan pengecekan kembali data yang telah dientry
- f. *Tabulating* suatu kegiatan pengelompokkan data agar dengan mudah untuk disajikan dan dianalisis.

2. Analisis Data

Menurut teori (Sugiyono, 2010) Analisis data dapat di hitung berdasarkan persentase masing – masing indikator pernyataan dengan menggunakan rumus :

$$TKP = \frac{\text{jumlah skor perolehan}}{\text{jumlah skor maksimal}} \times 100 \%$$

Sangat setuju (SS) diberi nilai 5, setuju (S) diberi nilai 4, ragu-ragu (RR) diberi nilai 3, tidak setuju (TS) diberi nilai 2 dan sangat tidak setuju (STS) diberi nilai 1.

Tingkat kepuasan responden dapat dilihat dari skala range dibawah ini :

Tabel 3. 4 Analisis Data

No	Tingkat Kepuasan	Nilai Skala
1.	Tiak Puas	0 – 20%

2.	Kurang Puas	21 – 40%
3.	Cukup Puas	41 – 60%
4.	Puas	61 – 80%
5.	Sangat Puas	81 – 100%

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Menurut teori Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 tentang Apotek. Apotek adalah tempat dimana apoteker melakukan praktek kefarmasian. Apotek juga merupakan tempat kegiatan kefarmasian lebih mudah dijangkau oleh konsumen (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2017).

Apotek Kon Nandang Sehat merupakan apotek yang bertempat di Jalan Handayani Raya No.2b, Ungaran Barat, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah. Apotek Kon Nandang Sehat melayani dari hari senin sampai dengan hari minggu dengan waktu pelayanan dari jam 07.00 – 21.00 malam dengan pergantian tiga kali shift yaitu antara jam 07.00 – 12.00 siang, jam 12.00 – 17.00 sore, jam 17.00 – 21.00 malam. Apotek Kon Nandang Sehat memiliki 1 orang apoteker, 1 orang asisten apoteker serta 3 orang karyawan umum. Apotek Kon Nandang Sehat tidak bekerjasama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

B. Karakteristik Responden (Konsumen)

Berdasarkan hasil penelitian dari beberapa konsumen yang berkunjung di apotek kon ndang sehat bahwa penelitian ini sudah lolos komite etik karena telah memenuhi standar dan kebijakan yang ada, bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan kosumen terhadap pelayanan di aptek kon ndang sehat dengan jumlah responden 100 orang.

Karakteristik responden atau konsumen yang berkunjung di apotek Kon Nandang Sehat dapat dilihat dari jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

1. Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 1 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki – Laki	55	55%
2	Perempuan	45	45%
	Total	100	100%

(Sumber : Data Primer 2022)

Pada Tabel 4.6 diatas dapat dilihat bahwa responden berjumlah 100 orang yang dijadikan sampel saat konsumen berkunjung atau berobat di apotek Kon Nandang Sehat, jumlah konsumen yang banyak berdasarkan jenis kelamin yaitu konsumen yang berjenis kelamin laki-laki 55% dan untuk konsumen 45% konsumen perempuan, jadi lebih banyak konsumen laki-laki dibandingkan konsumen perempuan yang berkunjung ke apotek Kon Nandang Sehat. Menurut Imey (2015) Hal ini menunjukkan bahwa laki-laki sebagai pelanggan yang potensial dalam pembelian obat di apotek di bandingkan perempuan karena ini tidak lepas dari kenyataan bahwa pria sering mengalami nyeri ringan. Sakit ringan yang dialami laki-laki merupakan dampak dari pekerjaannya yang agak lebih berat dibandingkan perempuan. Karena pada dasarnya orang yang melakukan pekerjaan berat hanya akan mengalami nyeri ringan sehingga laki-laki menjadi konsumen potensial dalam pembelian obat di apotek.

2. Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4. 2 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	13	13%
2	SMP	24	24%
3	SMA/SMK	54	54%
4	D3	1	1%
5	S1	8	8%
	Total	100	100%

(Sumber : Data Primer 2022)

Pada tabel 4.7 didapatkan hasil 100 responden atau konsumen yang dijadikan sampel saat berkunjung ke apotek Kon Nandang Sehat dan yang bersedia mengisi kuesioner dalam memberikan jawaban tentang kepuasan konsumen terhadap pelayanan di apotek Kon Nandang Sehat. Persentase pendidikan SD adalah 13%, SMP adalah 24%, SMA/SMK 54%, DIPLOMA/D3 adalah 1%, S1 adalah 8%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di apotek Kon Nandang Sehat pada saat penelitian berdasarkan tingkat pendidikan, tingkat pendidikan tertinggi adalah pendidikan SMA/SMK dengan persentase 54%, sedangkan pendidikan terendah adalah jenjang DIPLOMA/D3, S1, SD dan jenjang pendidikan SMP dengan persentase 1%, 8%, dan 13%, 24%. Tingkat pendidikan seseorang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Tingkat pendidikan yang tinggi, maka kepuasannya terhadap pemberian informasi obat di apotek juga lebih tinggi, dibandingkan konsumen dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah. Hal ini dikarenakan semakin tinggi pendidikan seseorang konsumen maka semakin tinggi pula keinginan, harapan, dan kepercayaan

dari konsumen terhadap keselamatan dan kesembuhan konsumen tersebut. (Antari et al., 2017) Pengetahuan konsumen mempengaruhi sudut pandangnya dalam menilai suatu pelayanan kefarmasian yang di peroleh sehingga semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka harapan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek semakin tinggi.

3. Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. 3 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Swasta	50	50%
2	Karyawan Swasta	9	9%
3	Pelajar	12	12%
4	Buruh	13	13%
5	Ibu Rumah Tangga	14	14%
6	PNS	1	1%
7	Guru	1	1%
8	Total	100	100%

(Sumber : Data Primer 2022)

Pada tabel 4.8 responden atau konsumen yang menggunakan pelayanan kefarmasian di apotek Kon Nandang Sehat berdasarkan pekerjaan adalah 50% untuk konsumen swasta, 9% untuk konsumen yang berprofesi sebagai karyawan swasta, 12% untuk konsumen yang berstatus pelajar, 13% untuk konsumen yang bekerja sebagai Buruh, 14% untuk konsumen yang pekerjaannya sebagai ibu rumah tangga, 1% untuk konsumen yang pekerjaannya PNS dan 1% untuk konsumen yang pekerjaannya adalah guru. Dari hasil penelitian yang dilakukan di apotek Kon Nandang Sehat yang memiliki persentase skor besar yaitu swasta sebanyak 50% dan yang memiliki skor persentase rendah yaitu PNS dan Guru persentase skor 1%. Pekerjaan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen saat membeli

obat di apotek. Perkerjaan berkaitan dengan status ekonomi konsumen. Konsumen dengan status ekonomi lebih tinggi serta lingkungan pekerjaan yang baik dapat menjadikan seseorang memperoleh pengalaman dan pengetahuan yang baik tentang penggunaan obat yang rasional baik secara langsung maupun tidak langsung. Pendapatan dalam pekerjaan merupakan sumber daya material yang sangat penting bagi konsumen. Dengan pendapatan, konsumen dapat membiayai kegiatan konsumsinya. Besarnya pendapatan akan menggambarkan besarnya daya beli seorang konsumen.

C. Tingkat Kepuasan Konsumen

1. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dimensi ketanggapan merupakan hasil penilaian konsumen terhadap daya tanggap petugas apotek Kon Ndang Sehat dalam menangani kebutuhan konsumen saat berkunjung ke apotek dan konsumen merasa puas terhadap pelayanan di apotek Kon Ndang Sehat. Dimensi daya tanggap meliputi kemauan atau keinginan petugas apotek untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.

Tabel 4.4 Tingkat Kepuasan konsumen Terhadap Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

No	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	Persentase (%)	Klasifikasi
1	Petugas apotek memberikan pelayanan yang cepat	413	500	82,6%	Sangat Puas
2	Petugas apotek memberikan informasi yang jelas dan mudah di pahami oleh	365	500	73%	Puas

	konsumen				
3	Petugas apotek tanggap terhadap kebutuhan konsumen	404	500	80,8%	Puas
4	Setiap keluhan pasien dapat di atasi dengan cepat	423	500	84,6%	Sangat Puas
5	Petugas apotek tidak bingung dalam menghadapi konsumen	413	500	82,6%	Sangat Puas
	Total	2018	2500	80,72%	Puas

(Sumber : Data Primer 2022)

Pada dimensi ketanggapan tingkat kepuasan konsumen tertinggi adalah Setiap keluhan pasien dapat di atasi dengan cepat dengan persentase 84,6% dan kepuasan konsumen terendah adalah Petugas apotek memberikan informasi yang jelas dan mudah di pahami oleh konsumen dengan presentase 73%. Dimensi ketanggapan tingkat kepuasan konsumen di apotek Kon Nandang Sehat termasuk dalam kategori puas, hal ini bisa dilihat dari total presentase dimensi ketanggapan adalah 80,72%. Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen pada dimensi ketanggapan adalah puas karena kurangnya pelayanan yang cepat dan penyampaian informasi obat yang kurang jelas dan detail.

Setiap konsumen yang mendapatkan pelayanan kefarmasian sangat membutuhkan penjelasan mengenai pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dapat dipahami. Untuk mewujudkan hal tersebut, kualitas pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik dengan penjelasan yang bijak, penjelasan yang jelas, detail, dan mudah dipahami,

sehingga pelayanan tersebut dianggap berhasil. (Alfolabi et al., 2013) Semakin baik persepsi konsumen terhadap ketanggapan maka kepuasan konsumen juga semakin tinggi. Karena kepuasan konsumen memiliki banyak sisi yang berbeda, yang mencerminkan jenis dan kualitas layanan yang disediakan oleh petugas apotek, seberapa baik layanan disampaikan, dan sejauh mana harapan dan kebutuhan konsumen terpenuhi.

2. Dimensi Keandalan (*Reability*)

Dimensi keandalan adalah penilaian responden atau konsumen mengenai kecepatan petugas apotek Kon Ndang Sehat dalam memberikan pelayanan kepada konsumen yang berobat atau berkunjung ke apotek Kon Ndang Sehat. Dimensi keandalan bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap pelayanan di apotek Kon Ndang Sehat tentang kecepatan pelayanan obat dan penyampaian atau pemberian informasi obat yang jelas dan tepat.

Tabel 4.5 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Keandalan (*Reability*)

No	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	Persentase (%)	Klasifikasi
1	Petugas apotek memberikan informasi dengan jelas tentang cara pakai obat	405	500	81%	Sangat Puas
2	Petugas apotek menyampaikan informasi tentang nama obat dan jumlah obat	406	500	81,2%	Sangat Puas
3	Petugas apotek memberikan informasi dengan	423	500	84,6%	Sangat Puas

	jelas tentang cara penyimpanan obat				
4	Petugas apotek menyampaikan informasi tentang dosis obat	412	500	82,4%	Sangat Puas
5	Petugas apotek menyampaikan informasi tentang efek samping obat	301	500	60,2%	Cukup Puas
	Total	1947	2500	77,88%	Puas

(Sumber : Data Primer 2022)

Pada dimensi kehandalan yang dilakukan di apotek Kon Nandang Sehat, mulai dari konsumen yang datang dengan keluhan, menyiapkan obat hingga menyerahkan obat ke konsumen di apotek Kon Nandang Sehat, ada yang merasa sangat puas dengan persentase 84,6% dan ada juga konsumen yang Cukup puas dengan persentase 60,2%. Pada pernyataan nomor 5 mendapatkan nilai kepuasan terendah dengan persentase 60,2% yaitu kategori cukup puas karena petugas apotek jarang menyampaikan informasi efek samping obat kepada konsumen. Menurut Ahaditomo (2004) masalah yang berkaitan dengan efek samping obat tidak dapat dipandang sebelah mata karena dapat menimbulkan beberapa dampak negatif bagi konsumen baik dari segi psikologi, ekonomi maupun keberhasilan terapi. Pemberian informasi tentang efek samping obat adalah untuk membantu konsumen agar lebih mengetahui potensi efek samping yang mungkin terjadi dari obat yang dikonsumsinya. Pemberian informasi tentang efek samping obat harus lebih hati-hati, karena jangan sampai informasi yang diberikan menimbulkan ketakutan dan kekhawatiran untuk

mengonsumsi obat, untuk itu harus menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh konsumen, tidak hanya menggunakan istilah medis yang sulit dipahami . Untuk itu perlu diberitahukan juga kepada konsumen cara mengatasi gejala efek samping obat yang timbul seperti tindakan mengurangi efek samping yang timbul dan segera menghubungi dokter. Berdasarkan pernyataan hasil dari Mayefis *et all* (2017), menyatakan bahwa apabila petugas apotek memberikan informasi terkait nama obat, jumlah obat serta dosis obat menggunakan bahasa yang mudah di pahami dan dimengerti oleh pasien maka pasien akan kembali ke apotek dan akan menjadi pelanggan karena apotek sudah memberikan pelayanan yang baik.

3. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan merupakan hasil penilaian konsumen terhadap pengetahuan, keterampilan dan keramahan petugas apotek dalam memberikan pelayanan kepada konsumen yang berkunjung atau berobat di apotek Kon Nandang Sehat.

Tabel 4. 6 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	Persentase (%)	Klasifikasi
1	Petugas apotek menyediakan obat-obatan dan alat kesehatan yang lengkap	385	500	77%	Puas
2	Obat yang diserahkan kepada konsumen dalam kondisi baik	413	500	82,6%	Sangat Puas

3	Petugas apotek mengkonfirmasi kembali penjelasan yang diberikan	367	500	73,4%	Puas
4	Obat diserahkan langsung oleh petugas kefarmasian di apotek	414	500	82,8%	Sangat Puas
5	Petugas apotek memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja	408	500	81,6%	Sangat Puas
	Total	1987	2500	79,48%	Puas

(Sumber : Data Primer 2022)

Dimensi jaminan bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di apotek Kon Nandang Sehat menunjukkan hasil dimensi kepuasan konsumen jaminan ada yang merasa sangat puas dengan persentase 82,8% dan ada juga yang puas saja dengan persentase 73,4% dikarenakan petugas apotek jarang melakukan konfirmasi ulang atau mempertanyakan kembali penjelasan yang diberikan kepada konsumen. Penjelasan yang sudah diberikan kepada konsumen sebaiknya dikonfirmasi kembali untuk memastikan apakah semua informasi sudah disampaikan sudah dapat dipahami, sehingga bisa mencapai kepuasan konsumen. Jaminan adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen. Hal ini penting untuk diperhatikan supaya kebutuhan konseling, edukasi konsumen terkait obat diperoleh sehingga kepuasan

konsumen tercapai. Hubungan jaminan dengan kepuasan adalah jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap jaminan maka kepuasan konsumen juga semakin tinggi.

4. Dimensi Empati (*Emphaty*)

Dimensi Empati adalah hasil penilaian konsumen atas simpati dan perhatian petugas apotek saat memberikan pelayanan kepada konsumen yang berkunjung atau berobat di apotek Kon Ndang Sehat.

Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Empati (Emphaty)

No	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	Persentase (%)	Klasifikasi
1	Petugas apotek bersikap ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat	409	500	81,8%	Sangat Puas
2	Petugas apotek memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial	415	500	83%	Sangat Puas
3	Petugas apotek paham kebutuhan konsumen	392	500	76,6%	Puas
4	Konsumen merasa nyaman pada saat menunggu obat	367	500	73,4%	Puas
5	Petugas apotek memberikan kepedulian terhadap keluhan konsumen	394	500	78,8%	Puas
Total		1977	2500	79,08%	Puas

(Sumber : Data Primer 2022.)

Pada dimensi empati tingkat kepuasan konsumen total persentase adalah 79,08%. Dilihat dari persentase kepuasan yang diperoleh dinyatakan bahwa tingkat kepuasan konsumen pada dimensi empati di apotek Kon Nandang Sehat dikatakan puas. Menurut Tjiptono (2012) perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumennya, serta membrikan pesonal kepada para konsumen dan memiliki jam berkunjung yang nyaman. Empati dalam pelayanan kefarmasian di apotek adalah adanya perhatian, keseriusan, simpati, dan pengertian. Pihak yang memberikan pelayanan kefarmasian harus memiliki empati untuk memahami permasalahan konsumen yang dilayaninya. Konsumen harus memahami keterbatasan dan kemampuan petugas apotek, sehingga integrasi antara konsumen dan petugas apotek memiliki perasaan yang sama. Saat konsumen berkunjung ke apotek, yang terpenting adalah kenyamanan saat menunggu obat. Hal ini perlu ditingkatkan karena konsumen datang ke apotek dengan tujuan agar masalah kesehatan yang dialami dapat teratasi sehingga pada akhirnya kepuasan konsumen terpenuhi. Menurut Sholiha (2019) kepedulian petugas kefarmasian kepada konsumen diperlukan agar konsumen merasa dihormati dan diperhatikan.

5. Dimensi Bukti Nyata (*Tangible*)

Dimensi bukti nyata adalah suatu penilaian responden atau konsumen mengenai kebersihan, kerapian dan kenyamanan terhadap fasilitas yang ada di apotek Kon Nandang Sehat.

Tabel 4. 8 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Bukti Nyata (*Tangible*)

No	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	Persentase (%)	Klasifikasi
1	Apotek terlihat bersih dan rapi	405	500	81%	Sangat Puas
2	Papan nama apotek dan lokasi apotek terletak di tempat yang strategis	407	500	81,4%	Sangat Puas
3	Tersedia ruangan khusus untuk penyampaian informasi obat	345	500	69%	Puas
4	Tersedia brosur atau poster informasi kesehatan	410	500	82%	Sangat Puas
5	Penampilan petugas apotek rapi	435	500	87%	Sangat Puas
	Total	2002	2500	80,08%	Puas

(Sumber : Data Primer 2022)

Dimensi bukti nyata meliputi ketersediaan fasilitas fisik, peralatan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses pelayanan kefarmasian. Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan dan bahan yang digunakan apotek, serta penampilan. Dimensi bukti nyata menunjukkan hasil bahwa pasien merasa puas terhadap bukti langsung yang ada di lingkup apotek Kon Ndang sehat mulai dari kebersihan apotek hingga penampilan petugas apotek rapi, konsumen merasa sangat puas akan penampilan petugas apotek rapi serta ada juga konsumen yang merasa puas saja di karenakan belum tersedianya ruangan khusus untuk penyampaian informasi obat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2017 tentang kefarmasian Pasal 7 menyebutkan bahwa bangunan apotek paling sedikit memiliki fasilitas ruang yang berfungsi sebagai penerimaan resep, pelayanan peresepan dan peracikan, penyerahan sediaan farmasi dan alat kesehatan, konseling, penyimpanan sediaan farmasi dan alat kesehatan, serta arsip.

Tabel 4.9 Hasil Rekapitan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Apotek Kon Nandang Sehat

No	Indikator	Persentase% Kepuasan	Klasifikasi
1	Ketanggapan	80,72%	Puas
2	Kehandalan	77,88%	Puas
3	Jaminan	79,48%	Puas
4	Empati	79,08%	Puas
5	Bukti Nyata	80,08%	Puas
	Total	79,45%	Puas

(Sumber : Data Primer 2022)

Berdasarkan hasil rekapitan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di apotek Kon Nandang Sehat dengan rata-rata skor persentase 79,45%. Dari hasil penilaian kepuasan konsumen terhadap kelima dimensi tersebut, persentase terbesar terdapat pada dimensi ketanggapan yaitu 80,72% dan persentase terkecil terdapat pada dimensi kehandalan dengan skor persentase sebesar 77,88%. Petugas farmasi harus meluangkan waktu untuk menyampaikan informasi obat karena dapat menimbulkan beberapa dampak negatif bagi konsumen, baik dari segi psikologi, ekonomi maupun keberhasilan terapinya. Dari hasil penelitian diatas maka masukan yang dapat diberikan dari kelima dimensi adalah peningkatan pengetahuan petugas apotek dalam pemberian informasi obat sangat di perlukan,

sehingga informasi yang diberikan kepada konsumen dapat lebih jelas dan mudah dipahami. Salah satu informasi obat yang sangat penting untuk disampaikan kepada konsumen adalah informasi tentang efek samping obat agar dapat mencapai keberhasilan terapi bagi konsumen.

D. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan dan juga penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan adanya beberapa kendala dan keterbatasan yang dihadapi penulis. Kendala dan keterbatasan tersebut antara lain :

1. Dalam penelitian ini, data yang dihasilkan hanya dari instrumen kuesioner yang didasarkan pada persepsi jawaban responden secara tertulis tanpa adanya wawancara.
2. Pada kuesioner kemungkinan terdapat item pertanyaan yang mungkin kurang dipahami oleh responden.
3. Pada penelitian ini peneliti tidak bisa menjamin kejujuran responden dalam mengisi kuesioner atau cuma asal mengisi sehingga hasil responden tersebut tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Dari masing – masing tingkat kepuasan konsumen menunjukkan pada lima dimensi yaitu dimensi ketanggapan dengan skor persentase sebesar 80,72% kategori puas, dimensi kehandalan dengan skor persentase sebesar 77,88% kategori puas, dimensi jaminan dengan skor persentase sebesar 79,48% kategori puas, dimensi empati dengan skor persentase sebesar 79,08% kategori puas, dan dimensi bukti nyata dengan skor persentase sebesar 80,08% kategori puas.
2. Hasil perhitungan tingkat kepuasan konsumen berdasarkan lima dimensi yaitu dimensi ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati, bukti nyata, kepuasan konsumen rata – rata mencapai 79,45% dengan kategori puas, dengan tingkat kepuasan konsumen yang mencapai rata - rata maka konsumen telah mencapai standar kepuasan berdasarkan lima dimensi tersebut.

B. Saran

Saran yang diperoleh setelah melakukan penelitian ini adalah :

1. Kualitas pelayanan di apotek Kon Nandang Sehat perlu ditingkatkan agar konsumen tetap merasakan kepuasan pelayanan yang ditinjau dari kelima dimensi mutu pelayanan tersebut.

2. Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di apotek Kon Nandang Sehat, perlu dilakukan evaluasi mutu pelayanan secara periodik setiap 6 bulan sekali melalui pembagian kuesioner kepada konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Antari, N. P. U., Megawati, F., & Suwantara, I. P. T. (2017). Korelasi Antara Tingkat Pendidikan Dan Harapan Serta Persepsi Pasien Dalam Pelayanan Kefarmasian Di Apotek “X” Di Daerah Seminyak. *Jurnal Ilmiah Medicamento*, 3(1), 17–21.
- Budiastuti. (2008). kepuasan pengguna jasa tentang jenis pelayanan : Yogyakarta. *salemba medika*.
- Fandi Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*, Yogyakarta.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *PETUNJUK TEKNIS STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTIK* (Vol. 15, Issue 2).
- Kemenkes RI. 2017. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 *tentang apotek*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemenkes RI. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 *tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di apotek*. Jakarta : Kementerian Republik Indonesia
- Naional, K. E. P. dan P. K. N. K. K. R. I. (2017). Pedoman dan Standar Etik Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Nasional. *Kementerian Kesehatan RI*, 1–158.
- Nisa’, Z., Sugihantoro, H., Syahrir, A., & Wijaya, D. (2021). Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan. *Journal of Islamic Pharmacy*, 6(1), 52–65.

- Notoatmodjo. (2012). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Notoatmodjo. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 tentang Apotek*. (2017). Jakarta : Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. (2016). Jakarta : Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Sugiyono, (2011). *Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, (2015). *Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Yuniar, Y., & Handayani, R. S. (2016). Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 6(1), 39–48.

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS TENTANG KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANANDI APOTEK KON NDANG SEHAT

I. Karakteristik Responden

Nama :
 Umur :
 Jenis kelamin :
 Pendidikan :
 Pekerjaan :

Berilah tanda contreng (√) pada kotak yang telah disediakan sesuai dengan jawaban Anda.

II. Kepuasan Pasien

Keterangan : SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 RR :
 Ragu - Ragu
 TS :
 Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan					
T	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	SS	S	RR	TS	STS
1.	Petugas apotek memberikan pelayanan yang cepat					
2.	Petugas apotek memberikan informasi yang jelas dan mudah di pahami oleh Konsumen					
3.	Petugas apotek tanggap terhadap kebutuhan Konsumen					
4.	Setiap keluhan pasien dapat di atasi dengan Cepat					
5.	Petugas apotek tidak bingung dalam					

	menghadapi konsumen					
K	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	SS	S	RR	TS	STS
1.	Petugas apotek memberikan informasi dengan jelas tentang cara pakai obat					
2.	Petugas apotek menyampaikan informasi tentang nama obat dan jumlah obat					

3.	Petugas apotek memberikan informasi dengan jelas tentang cara penyimpanan obat					
4.	Petugas apotek menyampaikan informasi tentang dosis obat					
5.	Petugas apotek menyampaikan informasi tentang efek samping obat					
J	Jaminan (<i>Assurance</i>)	SS	S	RR	TS	STS
1.	Petugas apotek menyediakan obat-obatan dan alat kesehatan yang lengkap					
2.	Obat yang diserahkan kepada konsumen dalam kondisi baik					
3.	Petugas apotek mengkonfirmasi kembali penjelasan yang diberikan					
4.	Obat diserahkan langsung oleh petugas kefarmasian di apotek					
5.	Petugas apotek memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja					
E	Empati (<i>Empathy</i>)	SS	S	RR	TS	STS
1.	Petugas apotek bersikap ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat					
2.	Petugas apotek memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial					
3.	Petugas apotek paham kebutuhan Konsumen					
4.	Konsumen merasa nyaman pada saat menunggu obat					
5.	Petugas apotek memberikan kepedulian terhadap keluhan konsumen					
B	Bukti Nyata (<i>Tangible</i>)	SS	S	RR	TS	STS
1.	Apotek terlihat bersih dan rapi					
2.	Papan nama apotek dan lokasi apotek terletak di tempat yang strategis					
3.	Tersedia ruangan khusus untuk penyampaian informasi obat					
4.	Tersedia brosur atau poster informasi Kesehatan					
5.	Penampilan petugas apotek rapi					

Kuesioner diadopsi dari penelitian Neti Karnelayati (2018)

Lampiran 2 Surat Studi Pendahuluan



UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
FAKULTAS KESEHATAN

Jalan Diponegoro 186 Ungaran, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah 50513
Telepon : (024) 6925408 Faksimile : (024) 6925408
Laman : www.unw.ac.id Surel : ngudiwaluyo@unw.ac.id

Nomor : 0286/SM/FFKes/UNW/III/2022
Lampiran : -
Hal : Studi Pendahuluan

31 Maret 2022

Kepada,
Yth, Kepala Apotek KON NDANG SEHAT
Di

Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohonkan ijin untuk mahasiswa Program Studi S1 Farmasi Reguler Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo :

Nama : Firmina Claustia Laka
Nomor Induk Mahasiswa : 05118A068

Untuk mengajukan permohonan surat rekomendasi izin **Studi Pendahuluan** dalam rangka penyelesaian **Skripsi** dengan judul "**Analisis tentang Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di Apotek KON NDANG SEHAT**"

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan ijin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Dekan



Eko Susilo, S.Kep.Ns., M.Kep.
NIK : 112709751298011

Tembusan:
1. Pertinggal

Lampiran 3 lembar persetujuan sebagai responden**LEMBAR PERSETUJUAN SEBAGAI RESPONDEN**

Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Di Apotek Kon Nandang Sehat

Tujuan penelitian : Untuk menganalisa tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di apotek kon ndang sehat

Peneliti : Firmina Clausia Laka

Peneliti telah menjelaskan tentang penelitian yang sedang dilaksanakan peneliti dan peneliti meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk menjadi responden dalam penelitian ini.

Tanda tangan dibawah ini menunjukkan bahwa saya telah diberi informasi tentang penelitian ini. Saya mengerti bahwa catatan penelitian ini akan dirahasiakan dan di jamin selegal mungkin. Semua berkas yang mencantumkan identitas dan semua jawaban yang saya berikan hanya digunakan untuk keperluan pengolahan data. Bila sudah tidak diperlukan akan dimusnahkan dan hanya peneliti yang mengetahui kerahasiaan data.

Saya memahami bahwa penelitian ini tidak akan berkibat negatif terhadap diri saya, oleh karena itu secara sukarela dan tidak ada paksaan dari pihak manapun saya bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Ungaran, 2022

Responden

()

Lampiran 4 Penelitian dan Pencarian Data



UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

FAKULTAS KESEHATAN

Jalan Diponegoro 186 Ungeran, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah 50513

Telepon: (024) 6925408 Faksimile: (024) 6925408

Laman: www.unw.ac.id Surel: ngudiwaluyo@unw.ac.id

Nomor : 0698/SM/FKes/UNW/VII/2022 14 Juli 2022
 Lampiran : -
 Hal : Penelitian dan Pencarian Data

Kepada,
 Yth, Kepala Apotek KON NDANG SEHAT
 Di

T e m p a t

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohonkan ijin untuk mahasiswa Program Studi S1 Farmasi Reguler Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo :

Nama : Firmina Clausia Laka
 Nomor Induk Mahasiswa : 05118A068

Agar diberikan izin melaksanakan **Penelitian dan Pencarian Data** dalam rangka penyelesaian **Skripsi** dengan judul "**Analisis tentang Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di Apotek KON NDANG SEHAT**"

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan ijin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Dekan

Eko Susanto, S.Kep.Ns., M.Kep.
 NIK : 112709751298011

Tembusan:
 1. Peringgal

Lampiran 5 Surat Balasan Penelitian



APOTEK KON NDANG SEHAT

Jl. Handayani Raya No.2B, Perum Ungaran Indah, Nyatnyono,
Kec. Ungaran Barat, Kab. Semarang, Jawa Tengah, ID 50551

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : apt. Aloysius Alpha Dewo Suryo Kusharyadi, S.Farm
STRA : 19951007/STRA-USD/2018/116600
Jabatan : Apoteker Penanggung Jawab Apotek

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Firmina Clausia Laka
Nim : 050118A068
Program Studi : S1 Farmasi

Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo

Telah selesai melakukan penelitian di apotek kon ndang sehat dengan judul :

**“ANALISIS TENTANG KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
DI APOTEK KON NDANG SEHAT”**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ungaran, 17 Juli 2022

Kepala apotek kon ndang sehat

apt. Aloysius Alpha Dewo Suryo Kusharyadi, S.Farm

LEMBAR PERSETUJUAN SEBAGAI RESPONDEN

Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Di Apotek Kon
Ndang Sehat

Tujuan penelitian : Untuk menganalisa tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan
di apotek kon ndang sehat

Peneliti : Firmina Clausia Laka

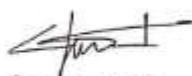
Peneliti telah menjelaskan tentang penelitian yang sedang dilaksanakan peneliti dan peneliti meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk menjadi responden dalam penelitian ini.

Tanda tangan dibawah ini menunjukkan bahwa saya telah diberi informasi tentang penelitian ini. Saya mengerti bahwa catatan penelitian ini akan dirahasiakan dan di jamin selegal mungkin. Semua berkas yang mencantumkan identitas dan semua jawaban yang saya berikan hanya digunakan untuk keperluan pengolahan data. Bila sudah tidak diperlukan akan dimusnahkan dan hanya peneliti yang mengetahui kerahasiaan data.

Saya memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap diri saya, oleh karena itu secara sukarela dan tidak ada paksaan dari pihak manapun saya bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Ungaran, 2022

Responden

()
(Semiyanti)

**ANALISIS TENTANG KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP PELAYANAN DI APOTEK KON NDANG
SEHAT**

I. Karakteristik Responden

Nama : Sunyanti
 Umur : 42 tahun
 Jenis kelamin : Perempuan
 Pendidikan : SMA
 Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
 Berilah tanda centang (✓) pada kotak yang telah disediakan sesuai dengan jawaban Anda.

II. Kepuasan Pasien

Keterangan : SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 RR : Ragu - Ragu
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
T	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)					
1.	Petugas apotek memberikan pelayanan yang cepat		✓			
2.	Petugas apotek memberikan informasi yang jelas dan mudah di pahami oleh konsumen		✓			
3.	Petugas apotek tanggap terhadap kebutuhan konsumen		✓			
4.	Setiap keluhan pasien dapat di atasi dengan cepat			✓		
5.	Petugas apotek tidak bingung dalam menghadapi konsumen		✓			
K	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	SS	S	RR	TS	STS
1.	Petugas apotek memberikan informasi dengan jelas tentang cara pakai obat		✓			
2.	Petugas apotek menyampaikan informasi tentang nama obat dan jumlah obat		✓			

3.	Petugas apotek memberikan informasi dengan jelas tentang cara penyimpanan obat		✓			
4.	Petugas apotek menyampaikan informasi tentang dosis obat		✓			
5.	Petugas apotek menyampaikan informasi tentang efek samping obat				✓	
J	Jaminan (<i>Assurance</i>)	SS	S	RR	TS	STS
1.	Petugas apotek menyediakan obat-obatan dan alat kesehatan yang lengkap		✓			
2.	Obat yang diserahkan kepada konsumen dalam kondisi baik		✓			
3.	Petugas apotek mengkonfirmasi kembali penjelasan yang diberikan			✓		
4.	Obat diserahkan langsung oleh petugas kefarmasian di apotek		✓			
5.	Petugas apotek memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja		✓			
E	Empati (<i>Emphaty</i>)	SS	S	RR	TS	STS
1.	Petugas apotek bersikap ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat	✓				
2.	Petugas apotek memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial		✓			
3.	Petugas apotek paham kebutuhan konsumen		✓			
4.	Konsumen merasa nyaman pada saat menunggu obat		✓			
5.	Petugas apotek memberikan kepedulian terhadap keluhan konsumen		✓			
B	Bukti Nyata (<i>Tangible</i>)	SS	S	RR	TS	STS
1.	Apotek terlihat bersih dan rapi		✓			
2.	Papan nama apotek dan lokasi apotek terletak di tempat yang strategis		✓			
3.	Tersedia ruangan khusus untuk penyampaian informasi obat			✓		
4.	Tersedia brosur atau poster informasi kesehatan		✓			
5.	Penampilan petugas apotek rapi		✓			

3.	Petugas apotek memberikan informasi dengan jelas tentang cara penyimpanan obat		✓			
4.	Petugas apotek menyampaikan informasi tentang dosis obat		✓			
5.	Petugas apotek menyampaikan informasi tentang efek samping obat				✓	
J	Jaminan (<i>Assurance</i>)	SS	S	RR	TS	STS
1.	Petugas apotek menyediakan obat-obatan dan alat kesehatan yang lengkap		✓			
2.	Obat yang diserahkan kepada konsumen dalam kondisi baik		✓			
3.	Petugas apotek mengkonfirmasi kembali penjelasan yang diberikan			✓		
4.	Obat diserahkan langsung oleh petugas kefarmasian di apotek		✓			
5.	Petugas apotek memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja		✓			
E	Empati (<i>Empathy</i>)	SS	S	RR	TS	STS
1.	Petugas apotek bersikap ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat	✓				
2.	Petugas apotek memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial		✓			
3.	Petugas apotek paham kebutuhan konsumen		✓			
4.	Konsumen merasa nyaman pada saat menunggu obat		✓			
5.	Petugas apotek memberikan kepedulian terhadap keluhan konsumen		✓			
B	Bukti Nyata (<i>Tangible</i>)	SS	S	RR	TS	STS
1.	Apotek terlihat bersih dan rapi		✓			
2.	Papan nama apotek dan lokasi apotek terletak di tempat yang strategis		✓			
3.	Tersedia ruangan khusus untuk penyampaian informasi obat			✓		
4.	Tersedia brosur atau poster informasi kesehatan		✓			
5.	Penampilan petugas apotek rapi		✓			

Lampiran 6 Lampiran Foto Penelitian

LAMPIRAN FOTO PENELITIAN



Lampiran 7 Hasil Spss Penelitian

HASIL SPSS PENELITIAN

1. HASIL SPSS FREQUENSI

		Statistics		
		L/P	KATEGORI PENDIDIKAN	KATEGORI PEKERJAAN
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		1.45	2.67	2.39
Median		1.00	3.00	1.50
Mode		1	3	1
Std. Deviation		.500	.995	1.639
Minimum		1	1	1
Maximum		2	5	7
Sum		145	267	239
Percentiles	25	1.00	2.00	1.00
	50	1.00	3.00	1.50
	75	2.00	3.00	4.00

A. JENIS KELAMIN

		L/P			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	LAKI-LAKI	55	55.0	55.0	55.0
	PEREMPUAN	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

B. PENDIDIKAN

KATEGORI PENDIDIKAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	13	13.0	13.0	13.0
	SMP	24	24.0	24.0	37.0
	SMA/SMK	54	54.0	54.0	91.0
	D3	1	1.0	1.0	92.0
	S1	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

C. PEKERJAAN

KATEGORI PEKERJAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SWASTA	50	50.0	50.0	50.0
	KARYAWAN SWASTA	9	9.0	9.0	59.0
	PELAJAR	12	12.0	12.0	71.0
	BURUH	13	13.0	13.0	84.0
	IBU RUMAH TANGGA	14	14.0	14.0	98.0
	PNS	1	1.0	1.0	99.0
	GURU	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 8 Hasil Perhitungan Kepuasan Konsumen Setiap Pertanyaan

HASIL PERHITUNGAN KEPUASAN KONSUMEN SETIAP PERTANYAAN

1. KETANGGAPAN

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1	Petugas apotek memberikan pelayanan yang cepat	13	87	0	0	0
2	Petugas apotek memberikan informasi yang jelas dan mudah di pahami oleh Konsumen	20	55	15	0	0
3	Petugas apotek tanggap terhadap kebutuhan konsumen	22	60	18	0	0
4	Setiap keluhan pasien dapat di atasi dengan Cepat	32	59	9	0	0
5	Petugas apotek tidak bingung dalam menghadapi konsumen	30	53	17	0	0

2. KEHANDALAN

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1	Petugas apotek memberikan informasi dengan jelas tentang cara pakai obat	17	71	12	0	0
2	Petugas apotek menyampaikan informasi tentang nama obat dan jumlah obat	8	90	2	0	0
3	Petugas apotek memberikan informasi dengan jelas tentang cara penyimpanan Obat	28	67	5	0	0
4	Petugas apotek menyampaikan informasi tentang dosis obat	29	37	11	3	0
5	Petugas apotek menyampaikan informasi tentang efek samping obat	0	26	49	25	0

3. JAMINAN

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
----	------------	----	---	----	----	-----

1	Petugas apotek menyediakan obat-obatan dan alat kesehatan yang lengkap	16	53	12	0	0
2	Obat yang diserahkan kepada konsumen dalam kondisi baik	13	87	0	0	0
3	Petugas apotek mengkonfirmasi kembali penjelasan yang diberikan	17	50	16	17	0
4	Obat diserahkan langsung oleh petugas kefarmasian di apotek	14	86	0	0	0
5	Petugas apotek memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja	8	92	0	0	0

4. EMPATI

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1	Petugas apotek bersikap ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat	9	91	0	0	0
2	Petugas apotek memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial	15	85	0	0	0
3	Petugas apotek paham kebutuhan Konsumen	4	75	21	0	0
4	Konsumen merasa nyaman pada saat menunggu obat	7	83		0	0
5	Petugas apotek memberikan kepedulian terhadap keluhan konsumen	6	94	0	0	0

5. BUKTI NYATA

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1	Apotek terlihat bersih dan rapi	5	95	0	0	0
2	Papan nama apotek dan lokasi apotek terletak di tempat yang strategis	7	93	0	0	0
3	Tersedia ruangan khusus untuk penyampaian informasi obat	61	23	16	0	0
4	Tersedia brosur atau poster informasi Kesehatan	10	90	0	0	0
5	Penampilan petugas apotek rapi	35	65	0	0	0

RUMUS :

$$\text{TKP} = \frac{\text{jumlah skor perolehan}}{\text{jumlah skor maksimal}} \times 100 \%$$

1. PERTANYAAN KETENGGAPAN

- $\text{TKP} = \frac{(5 \times 13) + (4 \times 87)}{500} \times 100 \% = \frac{413}{500} = 82,6\%$
- $\text{TKP} = \frac{(5 \times 20) + (4 \times 55) + (3 \times 15)}{500} \times 100 \% = \frac{365}{500} = 73\%$
- $\text{TKP} = \frac{(5 \times 22) + (4 \times 60) + (3 \times 18)}{500} \times 100 \% = \frac{404}{500} = 80,8\%$
- $\text{TKP} = \frac{(5 \times 32) + (4 \times 59) + (3 \times 9)}{500} \times 100 \% = \frac{423}{500} = 84,6\%$
- $\text{TKP} = \frac{(5 \times 30) + (4 \times 53) + (3 \times 17)}{500} \times 100 \% = \frac{413}{500} = 82,6\%$

2. PERTANYAAN KEHANDALAN

- $\text{TKP} = \frac{(5 \times 17) + (4 \times 71) + (3 \times 12)}{500} \times 100 \% = \frac{405}{500} = 81\%$
- $\text{TKP} = \frac{(5 \times 8) + (4 \times 90) + (3 \times 2)}{500} \times 100 \% = \frac{406}{500} = 81,2\%$
- $\text{TKP} = \frac{(5 \times 28) + (4 \times 67) + (3 \times 5)}{500} \times 100 \% = \frac{423}{500} = 84,6\%$
- $\text{TKP} = \frac{(5 \times 29) + (4 \times 57) + (3 \times 11) + (2 \times 3)}{500} \times 100 \% = \frac{412}{500} = 82,4\%$
- $\text{TKP} = \frac{(4 \times 26) + (3 \times 49) + (2 \times 25)}{500} \times 100 \% = \frac{301}{500} = 60,2\%$

3. PERTANYAAN JAMINAN

- $\text{TKP} = \frac{(5 \times 16) + (4 \times 53) + (3 \times 31)}{500} \times 100 \% = \frac{385}{500} = 77\%$
- $\text{TKP} = \frac{(5 \times 13) + (4 \times 87)}{500} \times 100 \% = \frac{413}{500} = 82,6\%$
- $\text{TKP} = \frac{(5 \times 17) + (4 \times 50) + (3 \times 16) + (2 \times 17)}{500} \times 100 \% = \frac{367}{500} = 73,4\%$
- $\text{TKP} = \frac{(5 \times 14) + (4 \times 86)}{500} \times 100 \% = \frac{414}{500} = 82,8\%$

- $TKP = \frac{(5x8)+(4x92)+}{500} X 100 \% = \frac{408}{500} = 81,6\%$

4. PERTANYAAN EMPATI

- $TKP = \frac{(5x9)+(4x91)}{500} X 100 \% = \frac{409}{500} = 81,8\%$

- $TKP = \frac{(5x15)+(4x85)}{500} X 100 \% = \frac{415}{500} = 83\%$

- $TKP = \frac{(5x4)+(4x75)+(3x21)}{500} X 100 \% = \frac{383}{500} = 76,6\%$

- $TKP = \frac{(5x7)+(4x83)}{500} X 100 \% = \frac{367}{500} = 73,4\%$

- $TKP = \frac{(5x6)+(4x94)}{500} X 100 \% = \frac{394}{500} = 78,8\%$

5. PERTANYAAN BUKTI NYATA

- $TKP = \frac{(5x5)+(4x95)}{500} X 100 \% = \frac{405}{500} = 81\%$

- $TKP = \frac{(5x7)+(4x93)}{500} X 100 \% = \frac{407}{500} = 81,4\%$

- $TKP = \frac{(4x61)(3x23)+(2x16)}{500} X 100 \% = \frac{345}{500} = 69\%$

- $TKP = \frac{(5x10)+(4x90)}{500} X 100 \% = \frac{410}{500} = 82\%$

- $TKP = \frac{(5x35)+(4x65)}{500} X 100 \% = \frac{435}{500} = 87\%$