

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN OBAT TANPA RESEP
DI APOTEK SIDODADI**



**KARYA TULIS ILMIAH
DIAJUKAN SEBAGAI PERSYARATAN MENYELESAIKAN
JENJANG PENDIDIKAN DIPLOMA III ANALISIS KESEHATAN**

**OLEH :
NURHAESTI
NIM. RPL 2194109**

**PROGRAM STUDI DIII FARMASI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN NASIONAL
SURAKARTA
2020**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN OBAT TANPA RESEP
DI APOTEK SIDODADI**

**ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION
LEVEL OF QUALITY OF DRUG SERVICE WITHOUT
RECIPES IN SIDODADI PHARMACY**



**KARYA TULIS ILMIAH
DIAJUKAN SEBAGAI PERSYARATAN MENYELESAIKAN
JENJANG PENDIDIKAN DIPLOMA III ANALISIS KESEHATAN**

**OLEH :
NURHAESTI
NIM. RPL 2194109**

**PROGRAM STUDI DIII FARMASI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN NASIONAL
SURAKARTA
2020**

KARYA TULIS ILMIAH

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN OBAT TANPA RESEP
DI APOTEK SIDODADI**

Disusun Oleh :

NURHAESTI

NIM. RPL 2194109

Telah disetujui untuk diajukan pada ujian Karya Tulis Ilmiah

Pembimbing Utama

Truly Dian Anggraini, M.Sc, Apt.

KARYA TULIS ILMIAH

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN OBAT TANPA RESEP
DI APOTEK SIDODADI**

**Disusun Oleh :
NURHAESTI
NIM. RPL 2194109**

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji
dan telah dinyatakan memenuhi syarat/ sah

Pada tanggal 30 Juni 2020

Tim Penguji:

Hartono, M.Si., Apt

(Ketua)

.....

Truly Dian A, M.Sc., Apt

(Anggota)

.....

Menyetujui,
Pembimbing Utama



Truly Dian A, M.Sc., Apt

Mengetahui,
Ketua Program Studi
DIII Farmasi



.....
Irfan Setiawan, S.Farm, M.Sc., Apt

PERNYATAAN KEASLIAN KTI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah, dengan judul:

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT TANPA RESEP DI APOTEK SIDODADI

Yang dibuat untuk melengkapi persyaratan menyelesaikan Jenjang Pendidikan Diploma III Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional, sejauh saya ketahui bukan merupakan tiruan ataupun duplikasi dari Karya Tulis Ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar di lingkungan Program Studi DIII Farmasi STIKES Nasional maupun di Perguruan Tinggi atau Instansi manapun, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Apabila terdapat bukti tiruan atau duplikasi pada KTI, maka penulis bersedia untuk menerima pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh.

Surakarta, 30 Juni 2020



Nurhaesti
NIM. RPL 2194109

MOTTO

”Tak akan ada kesuksesan tanpa kesungguhan, tak ada kejayaan tanpa perjuangan”

(Putu Putrayasa)

“Kegagalan bukanlah sebuah halangan, melainkan perjuangan yang belum mencapai puncak tertinggi” (penulis)

PERSEMBAHAN

Karya tulis ilmiah ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Wagiman dan Ibu Karminem
2. Kepada suamiku tercinta, Dani Purwanto
3. Kedua anakku tercinta, Ezra Savio Ropana dan Khairan Navya Ropana
4. Kepada sahabat-sahabatku dan orang-orang yang ku sayangi
5. Almamaterku Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional Surakarta

PRAKATA

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia Nya. Seiring terselesaikannya tugas akhir yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek Sidodadi”.

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bantuan, dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang tidak terhingga kepada pihak-pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu hingga tersusunnya Karya Tulis Ilmiah ini khususnya kepada :

1. Bp. Hartono, M.Si, Apt selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional Surakarta
2. Ibu Rara Renta Dewati, S.Farm, Apt selaku pemilik apotek Sidodadi Karanganyar.
3. Bp. Iwan Setiawan, M.Si, Apt selaku Ketua Prodi D3 Farmasi
4. Ibu Truly Dian Anggraini, M.Sc, Apt selaku Ketua Karya Tulis Ilmiah dan dosen pembimbing.
5. Bapak ibu dosen D3 Farmasi yang telah menyampaikan ilmu, wawasan dan pengetahuan selama penulis berproses meraih gelar ahli madya.
6. Bapak ibu staf administrasi D3 Farmasi atas bantuannya dalam pengurusan administrasi kampus.
7. Kedua orang tua penulis, atas doa, kasih sayang dan dukungan yang tak terhingga sepanjang masa.

8. Suami dan anak-anak penulis, atas doa, dukungan dan perhatiannya selama ini.
9. Teman-teman RPL Angkatan Ketiga Jurusan D3 Farmasi atas perjuangan bersama selama ini.
10. Keluarga, sahabat dan semua pihak atas dukungan dan bantuan serta motivasi secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak luput dari kekurangan, segala kritik dan saran membangun. Penulis harapkan guna tersusunnya Karya Tulis Ilmiah yang lebih baik. Besar harapan penulis agar tugas akhir ini bermanfaat bagi banyak pihak.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, 30 Juni 2020

Penulis

Nurhaesti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Pelayanan.....	5
B. Apotek	17
C. Apoteker	18
D. Pekerjaan Kefarmasian.....	19
E. Pelayanan Kefarmasian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian	22
C. Instrment Penelitian.....	22

D. Teknik Pengambilan Sampel.....	23
E. Definisi Operasional.....	24
F. Sumber Data Penelitian	25
G. Instrument Peneltian	25
H. Jalannya Penelitian	26
I. Analisis Data.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Sampling	31
B. Karakteristik Responden	31
C. Analisis Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek Sidodadi.....	34
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	40
B. Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN	43

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Skala penilaian kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotek Sidodadi	28
Tabel 2	Karakteristik Responden Apotek Sidodadi berdasarkan jenis kelamin	32
Tabel 3	Karakteristik Responden Apotek Sidodadi berdasarkan Usia.....	32
Tabel 4	Karakteristik Responden Apotek Sidodadi berdasarkan Pendidikan	32
Tabel 5	Karakteristik Responden Apotek Sidodadi berdasarkan Pekerjaan.....	33
Tabel 6	Karakteristik Responden Apotek Sidodadi berdasarkan Tingkat Penghasilan KK	33
Tabel 7	Penilaian responden terhadap dimensi kehandalan	35
Tabel 8	Penilaian responden terhadap dimensi ketanggapan	35
Tabel 9	Penilaian responden terhadap dimensi keyakinan	36
Tabel 10	Penilaian responden terhadap dimensi empati	37
Tabel 11	Penilaian responden terhadap dimensi wujud	38
Tabel 12	Nilai kualitas pelayanan tiap dimensi	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jalannya Penelitian Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotik Sidodadi	27
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pernyataan Responden	44
Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian	45
Lampiran 3 Rata-rata Penilaian Responden	52
Lampiran 4 Penilaian Responden Tiap Dimensi	56
Lampiran 5 Data Demografi Responden	61
Lampiran 6 Penilaian Responden Tiap Pertanyaan	63
Lampiran 7 Surat Ijin Penelitian	67

INTISARI

Apotek merupakan suatu tempat tertentu dimana dilakukan usaha-usaha dalam bidang farmasi, pekerjaan kefarmasian dan pelayanan obat kepada masyarakat. Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke apotek yang sama. Kepuasan konsumen merupakan penilaian baik atau buruknya pelayanan kefarmasian yang diterima konsumen. Kepuasan konsumen yang diterima dapat dilihat dengan metode *service quality* yang membagi kualitas layanan kedalam lima dimensi, yaitu *reliability* (keyakinan), *responsive* (ketanggapan), *assurance* (keyakinan), *empathy* (empati), *tangible* (berwujud). Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di apotek Sidodadi Karanganyar. Desain penelitian yang digunakan adalah desain diskriptif. Penelitian ini dilakukan di apotek Sidodadi Karanganyar dengan jumlah sampel 100 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuisioner tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kefarmasian. Hasil penelitian dari seluruh dimensi konsumen belum puas terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di apotek Sidodadi Karanganyar dengan nilai sebesar -0,11. Nilai kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan sebesar -0,06 (tidak puas), dimensi ketanggapan sebesar -0,16 (tidak puas), dimensi keyakinan sebesar -0,16 (tidak puas), dimensi empati sebesar -0,05 (tidak puas) dan dimensi berwujud sebesar -0,12 (tidak puas).

Kata kunci : apotek, kepuasan konsumen, pelayanan obat tanpa resep, service quality.

ABSTRACT

A Pharmacy is a particular place where efforts are made in the field of pharmaceutical works and drug distribution to the public. Customer satisfaction can affect the interest to return the same pharmacy. Customer satisfaction is an assessment of good or bad pharmaceutical services received by customers. Accepted customer satisfaction can be seen with service quality method that derides service quality into five dimension, namely: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. This research was conducted to analyze the level of customer satisfaction on the quality, of drug service without prescription. The research design used is description design. This research was conducted at Sidodadi pharmacy with 100 samples. Sampling is done by purposive sampling technique. The research instrument used is in the form of questionnaire about the level of customer satisfaction quality of pharmaceutical services. The research result from all dimension show that customer were not satisfied with the quality of without drug prescription services at Sidodadi pharmacy with a value of -0,11. The value of reliability dimension is -0,16 (not satisfied), the responsiveness dimensions is -0,16 (not satisfied), the assurance dimensions is -0,16 (not satisfied), the empathy dimensions is -0,05 (not satisfied), and the tangible dimensions is -0,12 (not satisfied).

Keywords : *pharmacy, costumer satisfaction, without drug prescription service, service quality.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Apotek merupakan tempat dilakukannya pekerjaan kefarmasian dan penyaluran perbekalan kesehatan, khususnya sediaan farmasi agar masyarakat dengan mudah bisa mendapatkan keperluan obat-obatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu bentuk tanggung jawab profesi kesehatan dalam bidang kefarmasian oleh seorang apoteker dan tenaga teknis kefarmasian untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Permenkes RI, 2017).

Masa sekarang ini tingkat kesadaran masyarakat akan kesehatan semakin tinggi, sehingga banyak masyarakat yang membutuhkan sarana kesehatan diantaranya apotek baik sebagai sarana untuk meningkatkan kesehatan (promotif), mencegah penyakit (preventif), menyembuhkan penyakit (kuratif) serta pemulihan kesehatan (rehabilitatif). Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk bisa memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas, sehingga kepuasan konsumen terpenuhi (Pohan, 2006).

Banyaknya apotek di sekitar kita membuat masyarakat dapat dengan mudah memilih apotek mana yang memberikan pelayanan yang berkualitas. Semakin banyaknya persaingan bisnis apotek, mengakibatkan apotek berlomba untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mutu pelayanan kesehatan seperti di apotek bergantung pada kebutuhan dan tuntutan konsumen yang berkaitan dengan kepuasan (Akhmad, 2019). Pelayanan yang

bermutu selain, berdasarkan kepuasan konsumen juga harus sesuai dengan standar pelayanan dan kode etik keprofesian (Akhmad,dkk, 2009).

Untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian yang optimal, maka apotek harus mampu menerapkan standar pelayanan yang berkualitas sehingga mampu memberikan kepuasan kepada konsumen. Kepuasan yang terbaik dengan mutu pelayanan adalah kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Arab,dkk, 2012).

Pelayanan kesehatan yang memuaskan akan jadi pertimbangan bagi konsumen untuk menilai fasilitas kesehatan dan kembali ke fasilitas kesehatan yang sama ketika membutuhkan pelayanan kesehatan (Hapsari, 2017).

Kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara kinerja dan harapan dari suatu pelayanan. Kepuasan konsumen dapat menjadi tolak ukur bagi kelangsungan apotek. Tingkat kunjungan konsumen di apotek Sidodadi rata-rata per hari 92 konsumen, dimana 70%nya adalah pembelian obat tanpa resep(data apotek Sidodadi). Sehingga kepuasan konsumen dengan pembelian obat tanpa resep memiliki pengaruh yang besar bagi apotek. Terbatasnya tenaga teknis kesehatan membuat konsumen sering menunggu giliran atau mengantri untuk mendapatkan pelayanan di apotek kami serta adanya penurunan kunjungan konsumen di apotek kami. Data inilah yang menjadi dasar bagi peneliti untuk melakukan penelitian di apotek Sidodadi. Adanya Permenkes RI No. 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek yaitu pasal 5 yang isinya untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian di apotek harus

dilakukan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian, dengan metode evaluasi mutu, audit, review, survey, observasi. Dimana sejak berdiri \pm 15 tahun belum pernah ada penelitian tentang kepuasan konsumen di apotek Sidodadi. Penelitian tentang kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek telah dilakukan oleh Driharsari (2017) di apotek Panjerejo, Kabupaten Tulungagung, hasil penelitian menunjukkan nilai rata-rata kinerja (3,38) lebih rendah dibandingkan nilai rata-rata harapan (4,65) dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa pasien belum merasa puas terhadap pelayanan di apotek Panjerejo. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Akhmad (2019) di apotek Kecamatan Sukarame, mendapatkan hasil bahwa 58,08% pasien tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh apotek.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotek Sidodadi dalam upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka dapat diambil rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotek Sidodadi, Matesih Kabupaten Karanganyar?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotek Sidodadi Matesih Kabupaten Karanganyar

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti

Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep dan masukan untuk perbaikan kinerja pelayanan di apotek Sidodadi.

2. Bagi petugas apotek

Sebagai bahan pertimbangan dan pandangan serta upaya-upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi konsumen.

3. Bagi instansi

Sebagai bahan masukan terhadap apotek Sidodadi untuk lebih baik.

4. Bagi masyarakat

Memberikan pelayanan kefarmasian yang lebih baik pada masyarakat yang menjadi konsumen di apotek Sidodadi.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian diskriptif analitik dengan penyebaran kuisisioner kepada responden.

Desain dalam penelitian ini meliputi tiga tahap: pertama, tahap persiapan yaitu menentukan lokasi penelitian, populasi dan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, menyusun daftar pertanyaan (kuisisioner). Kedua, tahap pelaksanaan kegiatan, yaitu kegiatan mengedarkan kuisisioner dan pengumpulan data. Ketiga, tahap akhir yaitu menganalisis data dan menarik kesimpulan dan hasil penelitian.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat penelitian

Penelitian dilaksanakan di Apotek Sidodadi Matesih, Karanganyar.

2. Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret sampai dengan April 2020.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang datang ke Apotek Sidodadi dengan pembelian obat tanpa resep.

2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen dengan pembelian obat tanpa resep yang datang ke Apotek Sidodadi Karanganyar.

Kriteria inklusi adalah:

- a. konsumen yang dapat berkomunikasi dengan bahasa Indonesia
- b. konsumen dengan pembelian obat tanpa resep
- c. bisa membaca dan menulis
- d. berumur 18-65 tahun.

Kriteria eksklusi adalah:

- a. konsumen tidak bersedia menjadi responden
- b. responden yang tidak menjawab semua pertanyaan kuisioner

D. Teknik Pengambilan Sampel

Penentuan besarnya sampel dalam penelitian ini didasarkan pada pendapat Arikunto berikut: untuk menentukan besarnya sampel apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik semua sehingga penelitiannya adalah penelitian populasi. Selanjutnya apabila subjeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih.

Sampel diambil dengan cara *purposive sampling* responden diperoleh dengan kriteria tertentu. Pada saat ini responden diminta kesediaannya menjadi responden dalam penelitian ini. Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus dari Sugiono dalam penelitiannya Suwarni (2019)

Rumus :

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

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

(d)² : taraf kesalahan atau presesi 10%

Jumlah konsumen dengan pembelian obat tanpa resep perhari : 65

$$65 \times 30 \text{ hari kerja} = 1.950 \text{ konsumen / bulan}$$

$$n = \frac{1.950}{1.950.(0.1)^2 + 1}$$

$$= \frac{1.950}{19.5 + 1}$$

= 95 orang, dibulatkan 100 untuk mempermudah perhitungan.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker di Sidodadi Karanganyar.
2. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan antara kinerja yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan pada pelayanan di apotek Sidodad
3. Konsumen adalah seseorang atau kumpulan orang yang berkunjung ke apotek Sidodadi pada bulan Maret-April 2020.

4. Keandalan adalah kemampuan tenaga teknis kefarmasian untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan di apotek Sidodadi Karanganyar.
5. Ketanggapan adalah kemauan TTK untuk membantu pasien dan menyelesaikan keluhan pasien yang datang ke apotek Sidodadi Karanganyar.
6. Jaminan adalah pelayanan di apotek Sidodadi Karanganyar yang bebas dari segala bahaya, resiko atau keragu-raguan dalam memberikan obat kepada konsumen dengan pembelian obat tanpa resep.
7. Empati adalah perhatian petugas kefarmasian di apotek Sidodadi Karanganyar yang meliputi komunikasi, interaksi dan perhatian pribadi.
8. Berwujud adalah hal-hal yang meliputi kebersihan, kerapian serta kenyamanan ruangan, penataan exterior dan interior yang baik, penggunaan teknologi yang canggih, materi promosi, penampilan karyawan apotek Sidodadi Karanganyar.

F. Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer yang diperoleh secara langsung dari responden melalui pengisian kuisioner oleh responden.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat – alat yang akan digunakan untuk mengumpulkan data. Pada penelitian ini menggunakan instrument penelitian kuisioner. Kuisioner adalah daftar pertanyaan yang sudah tersusun dengan

baik dan sudah diuji validitasnya, diaman responden tinggal memberikan jawaban atau dengan memberikan tanda tertentu. Kuisisioner adalah bentuk dari penjabaran variable – variable yang terlihat dalam tujuan penelitian (Notoatmojo,2010).

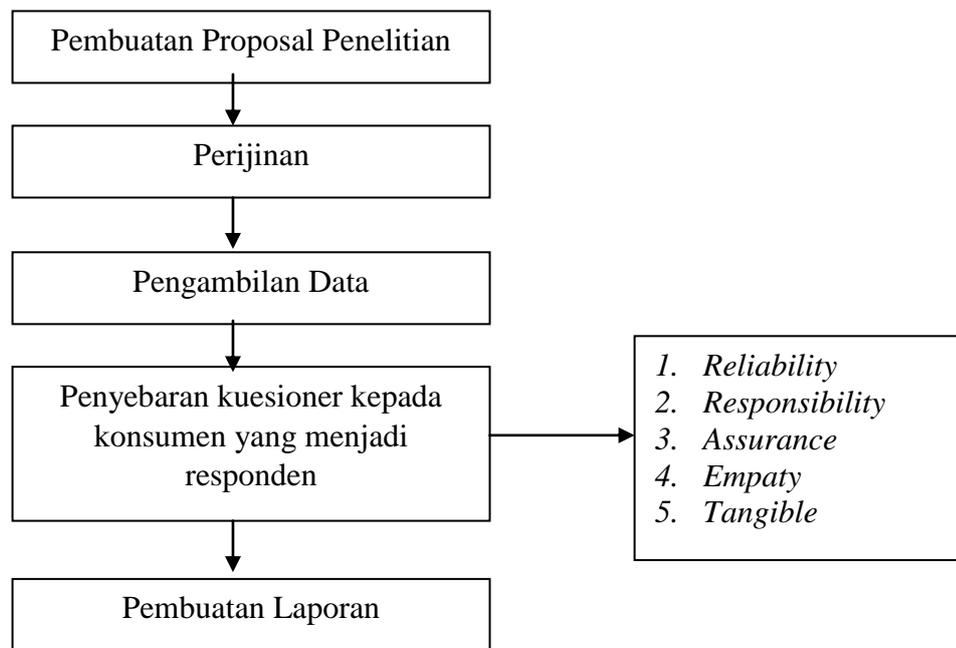
Kuisisioner dalam penelitian ini terdiri dari 2 bagian yaitu bagian data demografi responden yang bertujuan untuk mengetahui karakteristik responden bagian pertanyaan tentang kinerja yang dirasakan dan harapan responden bagian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan responden.

Kuisisioner yang digunakan untuk peneliiian ini sudah digunakan untuk penelitian sebeumnya oleh Sukarsi Pratiwi (2011) dan sudah dilakukan uji validitas dan reabilitas pada 20 responden. Uji validitas dengan nilai r hitung lebih dari 0,444 sehingga pertanyaan dinyatakan valid. Uji reabilitas dengan nilai hasil cronbach's alpha lebih dari 0,60 yang artinya pertanyaan reliable.

H. Jalannya Penelitian

1. Bagan Penelitian

Jalannya penelitian yang menggambarkan rencana penelitian dapat dilihat pada skema berikut.



Gambar 1. Jalannya penelitian Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotik Sidodadi

2. Cara Kerja

Penelitian ini memiliki cara Kerja sebagai berikut:

- a). Menyusun dan mengajukan proposal penelitian yang diajukan kepada dosen pembimbing
- b). Tahap perijinan, mengajukan permohonan ijin untuk melakukan penelitian dia potik Sidodadi Matesih Karanganyar
- c). menyiapkan kuisioner yang diperlukan sejumlah kuisioner yang digunakan megacu pada penelitian Pratiwi (2011) dengan uji validitas diperoleh r hasil $> r$ tabil uji reabilitas crunbachis $\alpha >$ konstanta (0,6) dengan kuisioner dan uji validita serta reabilitas terlampir.

- d). Penyebaran kuisisioner dan pengisian kuisisioner oleh responden di Apotik Sidodadi Karanganyar
- e). Pengolahan data dan analisis data

I. Analisis Data

Analisa data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis tingkat kepentingan dan kerja/kepuasan. Pelanggan dengan cara membandingkan persepsi harapan pasien dengan kinerja pelayanan. Setelah data terkumpul, kemudian data dikelompokkan sesuai dengan subvariabel yang diteliti.

Analisis dalam penelitian ini data yang telah didapat diolah dan dianalisis. Kegiatan analisis data meliputi :

1. Pengolahan Data

a. Editing

Merupakan kegiatan untuk melakukan pengecekan isi kuisisioner apakah kuisisioner diisi dengan lengkap jelas, relevan jawaban responden.

- b. Scoring yaitu pemberian nilai angka pada jawaban pertanyaan untuk memperoleh data kuantitatif. Dalam penelitian ini urutan pemberian nilai berdasarkan tingkat jawaban yang diperoleh dari responden, yaitu :

Tabel 1. Skala penilaian kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotek Sidodadi

Harapan	Kinerja	Bobot jawaban
Tidak penting	Tidak baik	1
Kurang penting	Kurang baik	2
Cukup penting	Cukup baik	3
Penting	Baik	4
Sangat penting	Sangat baik	5

- c. Tabulating yaitu pengumpulan data atas jawaban - jawaban dengan teratur dan teliti, kemudian dihitung dan dijumlahkan serta disajikan dalam bentuk tabel. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan cara menghitung nilai rata – rata masing- masing indikator pertanyaan dengan menggunakan rumus Supranto(2016)

Rata – rata penilaian responden :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

Rata – rata harapan responden :

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan:

X_i : skor penilaian kenyataan

Y_i : skor penilaian harapan

\bar{X} : skor rata-rata tingkat kenyataan

\bar{Y} : skor rata-rata tingkat harapan

n : jumlah responden

Jika X nilainya lebih dari atau sama dengan Y maka bisa dikatakan bahwa konsumen puas dengan pelayanan di apotek Sidodadi, namun jika nilai X lebih rendah dari Y maka konsumen belum puas.

- d. *Cleaning*

Merupakan kegiatan pengecekan kembali data yang sudah dientri apakah ada kesalahan atau tidak .

2. Analisis Kepuasan

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotek Sidodadi

Karanganyar ditinjau dari lima dimensi yaitu kehandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), berwujud (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), empati (*emphaty*).

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa bagus layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan apotek memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan ekspektasi, kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan mencari selisih antara kenyataan yang dirasakan dengan layanan yang dirasakan (Bahem, 2017).

- b. Jika kenyataan yang dirasakan diperoleh diatas atau sama dengan harapan, maka konsumen akan merasa puas.
- c. Jika kenyataan yang diperoleh dibawah harapan, maka konsumen merasa tidak puas.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Tingkat kepuasan konsumen terhadap dimensi kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud adalah tidak puas. Dengan nilai rata-rata kualitas pelayanan terhadap dimensi kehandalan -0,14, dimensi ketanggapan – 0,16, dimensi keyakinan – 0, 16, dimensi empati -0,09, dimensi wujud -0,12.

B. Saran

1. Bagi apotek Sidodadi Karanganyar

Pelayanan di apotek Sidodadi kurang memuaskan, sehingga perlu ditingkatkan lagi agar tingkat kepuasan konsumen dapat terpenuhi.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Dapat dilakukan penelitian di apotek Sidodadi Karanganyar untuk meneliti lebih dalam tentang kualitas pelayanan obat tanpa resep dengan menggunakan metode indikator yang berbeda misalnya dengan audit atau observasi yang diterapkan di apotek Sidodadi Karanganyar.

3. Bagi instansi

Untuk lebih ditingkatkan lagi mutu kualitas pelayanan serta fasilitas yang sudah ada di Apotek Sidodadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad, A.D., Dirga., Mukaromah, S., Adliani, N., Sukasno., 2019. Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pekerjaan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sukaramu
- Arab, M., Tabatabaei, S.M.G., Rashidian, A., Farushani, A.R., Zarei., 2012. *The Effect of Service Quality on Patient Loyalty: a Study of Private Hospital in Tehran, Iran-Iran Jurnal Public Health*, 9, 71-79.
- Bahem, N. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek Nur Farma*. Skripsi. Fakultas Kedokteran dan Ilmu – Ilmu Kesehatan. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. Malang.
- Ilsan, S., 2001. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, Jakarta: Penerbit PT. Gramedia.
- Dr. Harsari, F.A., 2017. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Swamedikasi di Apotek Panjerejo Kabupaten Tulungagung. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Malang.
- Irawan, H., 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Katler, D., 2002. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Milenium, Jakarta: Prehallindo.
- Notoatmodjo, S., 2007. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, et.al., 2006. *A Marketing Services*. New York. The Free Press.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2009. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian. Jakarta: Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2017. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 9 Tahun 2017 Tentang Apotik. Jakarta: Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Pohan, S., 2006. *Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit EGC.
- Pratiwi , S., 2011. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Medan . *Skripsi* . Fakultas Farmasi . Universitas Sumatra Utara
- Rangkuti, Freddy, 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J., 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Suwarni., 2019. *Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Tawangmangu*. Karya Tulis Ilmiah, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional, Surakarta.

Tiptono, F, 2008. *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Off Set.

Tjiptono, F, 2014. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi offset.

Zeithaml, V.A., dan Bitner, M.J., 2008. *Service Marketing*, The Me Grow Hill Companies, Inc.