**KARYA TULIS ILMIAH**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP**

**KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN**

**DI APOTEK KIMIA FARMA NO.29**

**PEMATANGSIANTAR**

****

**ROHANI TAMPUBOLON**

**NIM.P07539019249**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN**

**JURUSAN FARMASI**

**2020**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP**

**KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN**

**DI APOTEK KIMIA FARMA NO.29**

**PEMATANGSIANTAR**

**Sebagai Syarat Menyelesaikan Pendidikan**

**Program Studi Diploma III Farmasi**

****

**ROHANI TAMPUBOLON**

**NIM.P07539019249**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN**

**JURUSAN FARMASI**

**2020**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**JUDUL : TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA NO. 29 PEMATANGSIANTAR**

**NAMA : ROHANI TAMPUBOLON**

**NIM : P07539019249**

Telah diterima dan Disetujui Untuk Diseminarkan Di hadapan Penguji

Medan, Juni 2020

Menyetujui Pembimbing

Rosnike Merly Panjaitan, S.T, M.Si.

NIP. 196605151986032003

Ketua Jurusan Farmasi

Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

Dra. Masniah, M.Kes., Apt.

NIP. 196204281995032001

**LEMBAR PENGESAHAN**

JUDUL : TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA NO. 29 PEMATANGSIANTAR

NAMA : ROHANI TAMPUBOLON

NIM : P07539019249

Karya Tulis Ilmiah ini Telah Diuji Pada Sidang Ujian Akhir Program Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes

Medan, 2020

Penguji I Penguji II

**Drs. Jafril Rezi, M.Si, Apt Rini Andarwati, SKM, M.Kes**

NIP. 195604081996031001 NIP. 197012131997032001

Ketua Penguji

**Rosnike Merly Panjaitan, S.T, M.Si.**

NIP. 196605151986032003

Ketua Jurusan Farmasi

Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

**Dra. Masniah, M.Kes., Apt.**

NIP. 196204281995032001

**SURAT PERNYATAAN**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA NO. 29**

**PEMATANGSIANTAR**

Dengan ini saya menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini.

Pematangsiantar, Juni 2020

**ROHANI TAMPUBOLON**

NIM. P07539019249

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN**

**JURUSAN FARMASI**

**KTI, JUNI 2020**

**ROHANI TAMPUBOLON**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA NO.29 P.SIANTAR**

**x + 32 Halaman,8 Tabel,2 Gambar**

**ABSTRAK**

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian yang tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker.Salah satu indikator untuk mengukur keberhasilan pelayanan kefarmasian di apotek adalah dengan studi kepuasan pasien.Kepuasan tercapai apabila jasa dan produk yang dipilih dapat memenuhi atau melebihi harapan pasien. Tujuan  penelitian  adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma No.29 Pematangsiantar.

Jenis penelitian ini survey deskriptif. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah survey dengan memberikan kuesioner kepada responden. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien tunai yang datang ke apotek Kimia Farma No.29 Pematangsiantar pada waktu peneliti melakukan penelitian

Hasil penelitian dari 100 responden berdasarkan dimensi pelayanan kefarmasian di apotek Kimia Farma No. 29 Pematangsiantar : Dimensi A (fasilitas pelayanan apotek) puas (79,4%), dimensi B (kehandalan petugas farmasi) puas (79,32%), dimensi C (ketanggapan petugas apotek) sangat puas (80,73%), dimensi d (kepastian petugas apotek) sangat puas 80,45%, dimensi E (empati petugas apotek) sangat puas 81,53%.Dimensi yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah dimensi empati petugas dan yang terendah adalah dimensi kehandalan petugas.

Kesimpulan hasil penelitian terhadap layanan kefarmasian diapotek Kimia Farma No.29 Pematangsiantar diperoleh interprestasi sangat puas dengan persentase (80,214%)

**Kata kunci:** Apotek, Dimensi kualitas layanan, kepuasan pasien.

Daftar bacaan : 11(2010-2017)

**MEDAN HEALTH POLYTECHNICS OF MINISTRY OF HEALTH**

**PHARMACY DEPARTMENT**

**SCIENTIFIC PAPER, JUNE 2020**

**ROHANI TAMPUBOLON**

**LEVEL OF PATIENTS’ SATISFACTION ON PHARMACEUTICAL SERVICES IN DISPENSARY OF KIMIA FARMA NO.29 P.SIANTAR**

**X + Pages, Tables, Pictures, Attachments**

**ABSTRACT**

Pharmacy is a pharmaceutical service facility that functions as a pharmacy practice by a pharmacist. One indicator to measure the success of pharmaceutical services at a pharmacy is to conduct a customer satisfaction study. Satisfaction is achieved if the service or product selected can meet or even exceed customers’ expectations. This study aims to determine the level of patients’ satisfaction with the quality of pharmaceutical services at dispensary of Kimia Farma No.29 Pematangsiantar.

This research is a descriptive survey study. The data collection was carried out through surveys by distributing questionnaires to the respondents. The population in this study were all customers who visited the dispensary of Kimia Farma No.29 Pematangsiantar at the time of the study.

The following are the results of a study of 100 respondents based on the dimensions of pharmaceutical services at dispensary of Kimia Farma No. 29 Pematangsiantar: dimension A (pharmacy service facility) is in the satisfactorycategory (79.4%), dimension B (reliability of the pharmacist) is in the satisfactorycategory (79.32%), dimension C (responsiveness of pharmacy officer) is in the very satisfactorycategory (80.73%), D dimension (pharmacy officer assurance) was in the very satisfactorycategory 80.45%, the E dimension (pharmacy officer empathy) was in the very satisfactorycategory 81.53%. The dimension given the highest level of satisfaction is the empathy dimension while the lowest is the officer reliability dimension.

This study concludes that pharmaceutical services at dispensary of Kimia Farma No.29 Pematangsiantar are in the very satisfactorycategory (80.214%)

Keywords: Pharmacy, Dimensions of service quality, patients’ satisfaction.

References: 11 (2010-2017)

**KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan menyusun Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma No.29 Pematangsiantar”**.

Adapun tujuan penulis adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan Diploma III di Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan Jurusan Farmasi. Dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini tidak lepas dari dukungan, dorongan serta bantuan dari beberapa pihak, sehingga dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dra. Ida Nurhayati,M.Kes, selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Medan.
2. Ibu Dra. Masniah, M.Kes,Apt, selaku Ketua Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
3. Ibu Rosnike Merly Panjaitan, S.T, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing KTI dan UAP yang dengan penuh kesabaran dan ketekunan memberikan dorongan, perhatian, bimbingan, pengarahan, serta saran dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini mulai dari awal sampai akhir.
4. Bapak Drs. Jafril Rezi, M.Si, Apt, dan Ibu Rini Andarwati, SKM, M.Kes selaku Penguji I dan II KTI dan UAP yang memberikan masukan dan dukungan kepada penulis.
5. Teristimewa kepada orangtua yang saya cintai: Bapak M. Tampubolon dan Ibu S.D. br. Simanjuntak, suami dan anak-anak tercinta, serta keluarga besar saya yang telah memberikan dukungan moral serta kasih sayang dan doa yang tulus selama melaksanakan perkuliahan sampai penyelesaian Karya Tulis Ilmiah.
6. Teman-teman mahasiswa D3 Farmasi RPL yang penulis sayangi, terimakasih atas bantuan dan dukungannya.

Pematangsiantar, Juni 2020

**Rohani Tampubolon**

NIM. P07539019249

**DAFTAR ISI**

LEMBAR PERSETUJUAN i

LEMBAR PENGESAHAN ii

SURAT PERNYATAAN iii

ABSTRAK iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI vi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Perumusan Masalah 2

1.3 Batasan Masalah 2

1.4 Tujuan Penelitian 3

1.5 Manfaat Penelitian 3

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 4

2.1 Kepuasan 4

2.1.1 Definisi Kepuasan 4

2.1.2 Konsep Kepuasan 4

2.1.3 Dimensi kepuasan 7

2.1.4 Metode pengukuran kepuasan 7

2.1.5 Manfaat Kepuasan 10

2.1.6 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan 10

2.2 Apotek 11

2.3 Pelayanan Farmasi 13

2.3.1 Standar Pelayanan Kefarmasian 13

2.3.2 Promosi dan Edukasi 14

2.3.3 Evaluasi Mutu Pelayanan 14

2.4 Kerangka Konsep 15

2.5 Defenisi Operasional 15

2.6 Apotek Kimia Farma 15

2.6.1 Sejarah Apotek Kimia Farma 15

2.6.2 Visi Misi PT Kimia Farma (Persero) Tbk 16

2.6.3 Struktur Organisasi 16

BAB III METODE PENELITIAN 18

3.1 Metode penelitian 18

3.2 Lokasi dan waktu penelitian 18

3.2.1 Lokasi Penelitian 18

3.2.2 Waktu Penelitian 18

3.3 Populasi dan Sampel 18

3.3.1 Populasi 18

3.3.2 Sampel 18

3.4 Kriteria Inklusi dan Eklusi 18

3.4.1 Kriteria inklusi sampel 18

3.4.2 Kriteria eklusi sampel 18

3.5 Jenis dan Cara Pengumpulan Data 19

3.5.1 Jenis data 19

3.5.2 Cara pengumpulan data 19

3.6 Pengolahan dan Analisis Data 19

3.6.1 Pengolahan Data 19

3.6.2 Analisis Data 19

3.7 Cara Mengukur Variabel 19

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 21

4.1 Hasil Penelitian 21

4.2. Pembahasan 24

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 27

5.1 Kesimpulan 27

5.2 Saran 27

DAFTAR PUSTAKA 28

LAMPIRAN

**DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1. Distribusi responden berdasarkan karakteristik responden (n=100) 31

Tabel 4.2. Interpretasi kepuasan responden terhadap fasilitas pelayanan 32

Tabel 4.3. Interpretasi kepuasan responden berdasarkan kehandalan petugas apotek. 32

Tabel 4.4. Interpretasi kepuasan responden berdasarkan ketanggapan petugas apotek 33

Tabel 4.5. Interpretasi kepuasan responden terhadap kepastian petugas 33

Tabel 4.6. Interpretasi kepuasan responden terhadap empati petugas apotek 34

Tabel 4.7. Interpretasi Skor Kepuasan Responden Secara Keseluruhan 34

Tabel 4.8. Master Tabel 35

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Penelitian 43

Lampiran 2 Daftar Pertanyaan / Kuesioner 44

Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian 47

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian di apotek, maka harus dilakukan evaluasi mutu pelayananan kefarmasian.

Di era globalisasi saat ini, persaingan apotek yang berasal dari dalam negeri maupun pemilik sarana apotek Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) yang masuk ke Indonesia semakin tak terelakkan. Selain itu,deregulasi tentang pendirian apotek, tingginya permintaan konsumen terhadap obat dan banyaknya jumlah apoteker juga menjadi faktor pemicu semakin banyaknya jumlah apotek. Secara tidak langsung, persaingan bisnis antar apotek semakin ketat demi memperoleh jumlah pasien semaksimal mungkin.

Produk yang ditawarkan suatu apotek hampir serupa dengan yang ditawarkan oleh apotek lain, sehingga pelanggan dapat langsung melakukan perbandingan atas produk dan kualitas pelayanan apotek. Oleh karena itu, setiap apotek berlomba untuk memberikan pelayanan terbaik.

Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di apotek adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan Kepuasaan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang dihasilkan (Kotler, 2012).

Kepuasan pelanggan merupakan keseluruhan sikap yang ditunjukkan pelanggan atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Ini merupakan penelitian evaluatif pasca pemilihan barang atau jasa dan pengalaman menggunakan barang atau jasa tersebut (Mowen, 2012).

Terciptanya kepuasaan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya Kartika J. Ilm. Far, Jun 2017, Narendra, dkk, hubungan perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut, laba yang diperoleh meningkat (Fandy Tjiptono 2012).

Aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kepuasaan pelanggan, antara lain kinerja (*Perfomance*), Harapan (*Expectation*),Kesesuaian (*Comparism*), Penegasan (*Confirmation* atau *Disconfirmation*), dan ketidaksesuaian (*Iscrepancy*). Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain pelayanan, produk, biaya dan kemudahan (Kotler, 2012).

Kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja pelayanan. Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model SERVQUAL (Service Quality) dengan cara membuat penilaian kepuasan pasien secara komprehensif bagi pelayanan dibidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan.

Terdapat lima dimensi Service Quality yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, dimensi-dimensi (Parasuraman, 2014) tersebut adalah sebagai berikut kehandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti fisik (*Tangibles*).

Pengukuran tingkat kepuasan yang digunakan adalah kenyataan dan harapan dari pasien yang membeli obat di apotek. Apotek Kimia Farma 29 Pematangsiantar merupakan apotek yang di dalamnya juga membuka praktik dokter spesialis. Kendala yang sering terjadi pada waktu pelayanan kefarmasian adalah lamanya waktu layanan dan kurangnya informasi tentang pemakaian obat. Terkait dengan pelayanan kefarmasian di apotek perlu dilakukan evaluasi mutu pelayanan farmasi dengan metode survey yaitu pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma No. 29 Pematangsiantar.

**1.2 Perumusan Masalah**

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma No.29 Pematangsiantar.

**1.3 Batasan Masalah**

Pada penelitian ini penulis hanya ingin mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma no.29 Pematangsiantar dengan menggunakan kuesioner.

**1.4 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma No.29 Pematangsiantar.

**1.5 Manfaat Penelitian**

1.5.1 Bagi Responden

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan terkait pelayanan.

1.5.2 Bagi Apotek Kimia Farma No.29 Pematangsiantar

Mengidentifikasi gap yang terjadi antara harapan dan yang dirasakan pasien, terhadap service quality yang diberikan oleh Apotek Kimia Farma serta mmberikan masukan kepada manajemen mengenai strategi improvement apa yang harus dilakukan oleh KFA untuk memperkecil gap ataupun memenuhi harapan pasien.

1.5.3 Bagi Institusi Pendidikan

Untuk menambah bahan informasi atau data-data bagi mahasiswa/i dalam pengembangan program penelitian selanjutnya dan sebagai bahan bacaan tambahan diperpustakaan Politeknik Kesehatan Medan.

1.5.4 Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian terkait untuk melakukan penelitian lanjutan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian.

**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1 Kepuasan**

**2.1.1 Definisi Kepuasan**

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

**2.1.2 Konsep Kepuasan**

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

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

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

Kepuasan pelanggan dibangun atas dasar beberapa prinsip yang digunakan untuk menilai suatu organisasi dalam beberapa pelayanan: *tangibles* (berwujud), *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), *empathy* (empati).

Pelayanan yang baik terhadap pelanggan merupakan salah satu bentuk tanggung jawab perusahaan. Namun, tidak sedikit dari perusahaan yang belum memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggannya. Hal ini disebabkan oleh:

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

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

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

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

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

Itulah beberapa hal yang menyebabkan perusahaan kurang memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggannya. Padahal sebenarnya hal-hal tersebut bisa diatasi apabila perusahaan lebih memperhatikan kebutuhan pelanggannya.

Ada 5 prinsip utama yang harus dijalankan agar costumer menjadi sangat puas (*delight customer*) atau setidaknya terpenuhi ekspektasinya.

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

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

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

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

5. Mempertahankan yang sudah baik dan terus melakukan perbaikan Apabila selama ini customer anda sudah merasa puas dengan produk/layanan yang ada maka perusahaan anda wajib mempertahankan. Buatlah sesuatu yang sudah baik menjadi standar baku dan ciptakan perbaikan terus menerus agar semakin menjadi baik (Saleh, 2010). Konsep ini hampir pasti selalu hadir di buku teks standar yang mengupas strategi bisnis dan pemasaran. Slogan dan motto perusahaan juga menyinggungnya (Fandy Tjiptono 2012).

Secara konseptual kepuasan pelanggan dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan

2. Tujuan Perusahaan

3. Produk

4. Harapan Pelanggan terhadap Produk

5. Nilai Produk Bagi Pelanggan

**2.1.3 Dimensi kepuasan**

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

1. Bukti fisik (*tangibles*), bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan sediaan obat dan penampilan petugas apotek.

2. Reliabilitas (*reliablility*), berkaitan dengan kehandalan kemampuan petugas apotek untuk memberikan pelayanan yang cepat, tidak membuat kesalahan apapun dan memuaskan.

3. Daya tanggap (*responsiveness*), sehubungan dengan kesediaan dan kemampuan petugas untuk memberi permintaan pasien dengan tanggap, serta menginformasikan secara tepat.

4. Jaminan (*assurance*), yakni mencakup pengetahuan, ketrampilan, kesopanan, mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan.

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

**2.1.4 Metode pengukuran kepuasan**

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

2.1.4.1 Sistem Keluhan Dan Saran

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

2.1.4.2 Survei Kepuasan Pelanggan

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

1. *Directly Reported Satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan.

2. *Derived Dissatisfaction*

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

3. *Problem Analysis*

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

4. *Importance-Performance Analysis*

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

2.1.4.3 *Ghost Shopping*

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

2.1.4.4 *Lost Customer Analysis*

Pihak perusahaan berusaha menghubungi pelanggan yang sudah berhenti menjadi pelanggan atau beralih ke perusahaan lain. Harapannya adalah memperoleh informasi bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. (Lupiyoadi, 2013) menyatakan bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu:

1. Kualitas produk, Pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

2. Kualitas pelayanan, Tertutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

3. Emosional, Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum apabila menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau self esteem yang membuat pelanggan menjadi puas dengan merk tertentu.

4. Harga, Produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

5. Biaya, Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

**2.1.5 Manfaat Kepuasan**

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

1. Berdampak positif pada loyalitas pelanggan.

2. Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan (terutama melalui pembelian ulang, *cross-selling*, dan *up-selling*).

3. Menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan.

4. Meningkatkan toleransi harga.

5. Rekomendasi gethok tular positif.

6. Pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap product-line extensions, brand extensions, dan new add-on services yang ditawarkan perusahaan.

7. Meningkatkan bargaining power relatif perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis, dan saluran distribusi.

**2.1.6 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan**

Notoatmodjo (2010), berpendapat bahwa faktor-faktor dasar yang mempengaruhi kepuasan yaitu:

1. Pengetahuan Tingkat

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

2. Kesadaran

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

3. Sikap positif

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

4. Sosial Ekonomi

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

5. Sistem Nilai

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

6. Pemahaman pelanggan tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya

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

7. Empati yang ditujukan oleh pemberi pelayanan kesehatan

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

**2.2 Apotek**

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

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

Sediaan farmasi adalah obat, bahan obat, obat tradisional dan kosmetik. Resep adalah permintaan tertulis dari dokter atau dokter gigi kepada apoteker, baik dalam bentuk paper maupun electronik untuk menyediakan dan menyerahkan obat bagi pasien sesuai peraturan yang berlaku. Obat adalah bahan atau paduan bahan, termasuk produk biologi yang digunakan untuk mempengaruhi atau menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam rangka penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan, peningkatan kesehatan dan kontrasepsi untuk manusia.

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

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

Pelayanan farmasi klinik meliputi:

1. Pengkajian dan pelayanan resep;

2. Dispensing;

3. Pelayanan Informasi Obat (PIO);

4. Konseling;

5. Pelayanan kefarmasian di rumah;

6. Pemantauan Terapi Obat (PTO);dan

7. Monitoring Efek Samping Obat (MESO).

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

1. Meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian;

2. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian; dan

3. Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien.

Pelaksanaan pekerjaan kefarmasian pada fasilitas pelayanan kefarmasian berupa:

1. Apotek

2. Instalasi farmasi rumah sakit

3. Puskesmas

4. Klinik

5. Toko obat

6. Praktek bersama

Sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan kefarmasian di apotek:

1. Ruang penerimaan resep;

2. Ruang pelayanan resep dan peracikan;

3. Ruang penyerahan obat;

4. Ruang konseling;

5. Ruang penyimpanan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai; dan

6. Ruang arsip.

**2.3 Pelayanan Farmasi**

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

**2.3.1 Standar Pelayanan Kefarmasian**

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

**2.3.2 Promosi dan Edukasi**

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

**2.3.3 Evaluasi Mutu Pelayanan**

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

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

1. Tingkat kepuasan, pasien dilakukan dengan survey berupa kuesioner atau wawancara langsung.

2. Dimensi waktu, lama pelayanan diukur dengan waktu (waktu telah ditetapkan).

3. Prosedur tetap, untuk menjamin mutu pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan.

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

**2.4 Kerangka Konsep**

Variabel Bebas Variabel Terikat

Dimensi Kepuasan Pasien :

1. Bukti Fisik
2. Kehandalan
3. Ketanggapan
4. Kepastian
5. Empati

Respon Kepuasan Pasien :

1. Sangat Puas
2. Puas
3. Cukup Puas
4. Kurang Puas
5. Tidak Puas

**2.5 Defenisi Operasional**

1. Dimensi kepuasan pasien meliputi:

a. Bukti fisik yang terdiri dari:

1) Fasilitas ruang tunggu yang nyaman dan bersih.

2) Tempat tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat

3) Tempat penunjang lainnya.

b. Kehandalan petugas apotek adalah pelayanan petugas yang mempunyai pengetahuan,keterampilan dan mampu menyelesaikan pelayanan resep dengan tepat waktu dan bisa menyelesaikan masalah dengan tulus.

c. Ketanggapan petugas adalah daya tanggap dalam pelayanan resep, dan mampu menjawab pertanyaan pasien dengan cepat dan benar.

d. Kepastian petugas adalah pelayanan yang langsung dilayani oleh apoteker atau tenaga kefarmasian lainnya serta petugas yang jujur dan dapat dipercaya.

e. Empati petugas adalah petugas yang memahami kebutuhan pasien dan tidak memandang status sosia

Semua dimensi ini diukur melalui kuesioner.

2. Tingkat kepuasan pasien adalah kepuasan dalam pelayanan kefarmasian dengan kriteria sangat puas (81-100%), puas(71-80%), cukup puas(56-70%), kurang puas(40-55%) dan tidak puas(<40%).

**2.6 Apotek Kimia Farma**

**2.6.1 Sejarah Apotek Kimia Farma**

PT Kimia Farma Apotek dimulai hampir dua abad yang lalu yaitu tahun 1817 yang kala itu merupakan perusahaan farmasi pertama didirikan Hindia Belanda di Indonesia bernama ***NV Chemicalien Handle Rathkamp & Co.*** Kemudian pada awal kemerdekaan dinasionalisasi oleh pemerintah Republik Indonesia dan seterusnya pada tanggal 16 Agustus 1971 menjadi **PT (Persero) Kimia Farma**, sebuah perusahaan farmasi negara yang bergerak dalam bidang industri farmasi, distribusi, dan apotek. Sampai dengan tahun 2002, apotek merupakan salah satu kegiatan usaha PT Kimia Farma (Persero) Tbk, yang selanjutnya pada awal tahun 2003 diubah menjadi PT Kimia Farma Apotek.

PT Kimia Farma Apotek menjadi anak perusahaan PT Kimia Farma (Persero) Tbk sejak tanggal 4 Januari 2003 berdasarkan akta pendirian No. 6 tahun 2003 yang dibuat di hadapan Notaris Ny. Imas Fatimah, S.H di Jakarta dan telah diubah dengan akta No.42 tanggal 22 April 2003 yang dibuat di hadapan Notaris Nila Noordjasmani Soeyasa Besar, S.H. Akta ini telah mendapat persetujuan dari Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan surat keputusan No: C-09648 HT.01.01 TH 2003 tanggal 1 Mei 2003.

Pada tahun 2010 dibentuk **PT Kimia Farma Diagnostika** dan merupakan anak perusahaan PT Kimia Farma Apotek yang melaksanakan pengelolaan kegiatan usaha Perseroan di bidang laboratorium klinik.

**2.6.2 Visi Misi PT Kimia Farma (Persero) Tbk**

Visi : Menjadi perusahaan jaringan layanan kesehatan yang terkemuka dan mampu memberikan solusi kesehatan masyarakat di Indonesia.

Misi : 1. Menghasilkan pertumbuhan nilai perusahaan yang berkelanjutan berbasis tekonologi, informasi, komunikasi, melalui:

2. Pengembangan layanan kesehatan yang terintegrasi meliputi apotek, klinik, laboratorium klinik, optik, alat kesehatan dan layanan kesehatan lainnya,

3. Saluran distribusi utama produk sendiri dan pilihan utama saluran distribusi produk prinsipal,

4. SDM yang memiliki kompetensi, komitmen dan integritas tinggi,

5. Pengembangan bisnis baru,

6. Peningkatan pendapatan lainnya (*fee base income*).

**2.6.3 Struktur Organisasi**

Di setiap perusahaan harus mempunyai struktur organisasi yang sesuai dengan bidang perusahaan tersebut. PT. Kimia Farma (persero), Tbk cabang Pematangsiantar menggunakan struktur organisasi jenis *line*/garis yang menghubungkan langsung secara vertikal antara atasan dengan bawahan, mulai dari pimpinan tertinggi sampai dengan jabatan yang terendah, masing-masing dihubungkan dengan garis wewenang.

Adapun struktur organisasi PT. Kimia Farma (Persero), Tbk cabang Pematangsiantar adalah sebagai berikut:

**Bisnis Manajer**

**PHM**

**Spv. Pelayanan**

**Tata Usaha**

**Pengadaan**

**IT**

**Pelaksana**

**Kas / Bank**

**Faktur**

**SDM/Personalia**

**Office Boy**

Gambar 2.6

Struktur Organisasi pada PT. Kimia Farma Apotek Cabang Pematangsiantar

**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

**3.1 Metode Penelitian**

Metode ini menggunakan metode survey deskriptif yaitu mendeskrispsikan atau menguraikan suatu keadaan didalam suatu komunikasi atau masyarakat.Dimana dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma no.29 Pematangsiantar.

**3.2 Lokasi dan waktu penelitian**

3.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Apotek Kimia Farma no.29 Pematangsiantar.

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 3 bulan dari bulan Maret sampai bulan Mei 2020.

**3.3 Populasi dan Sampel**

3.3.1 Populasi

Populasi adalah jumlah pasien tunai di apotek Kimia Farma no 29 yang telah bertransaksi pada bulan Mei, diutamakan yang telah lebih dari 1 kali bertransaksi dan jumlah sampel adalah 100 responden.

3.3.2 Sampel

Sampel diambil dengan teknik sampel Jenuh adalah teknik pengumpulan sampel sama dengan populasi. Sampel adalah pasien tunai yang berada diapotek Kimia Farma yang sedang menerima pelayanan apotek pada waktu dilaksanakannya survei. Jumlah sampel adalah sebanyak 100 responden.

**3.4 Kriteria Inklusi dan Eklusi**

3.4.1 Kriteria inklusi Sampel:

1. Bukan pegawai PT. Kimia Farma Apotek

2. Bersedia sebagai Responden dan mengisi kuesioner sampai dengan selesai

3. Pasien tunai yang sedang menerima pelayanan (resep dokter atau non resep)

4. Bukan peserta BPJS/ Pasien Kredit / Asuransi lain.

5. Bukan dalam pelayanan antar

6. Berusia antara 19 – 55 Tahun

3.4.2 Kriteria eklusi Sampel:

1. Pasien yang tidak bersedia menjadi responden

2. Pasien yang berusia dibawah 19 tahun dan diatas 55 tahun

**3.5 Jenis dan Cara Pengumpulan Data**

3.5.1 Jenis data

Data primer diterima oleh secara langsung dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden yang telah berisi daftar pertanyaan serta pilihan jawaban yang telah disiapkan

3.5.2 Cara pengumpulan data

Dalam penelitian ini cara pengumpulan data adalah kuesioner (dengan wawancara). Kuesioner ini merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiono, 2013).

**3.6 Pengolahan dan Analisis Data**

3.6.1 Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan melakukan tahapan sebagai berikut:

a. *Editing*

Langkah ini bertujuan untuk memperoleh data yang baik agar diperoleh informasiyang benar.Kegiatan yang dilakukan dengan melihat dan memeriksa apakah semua jawaban telah diisi.

b. *Coding*

Pemberian kode agar proses pengolahan lebih muda,pengkodean

didasari pada jawaban yang diberi skor atau nilai tertentu.

c. *Tabulating*

Untuk melihat persentase dari setiap table dan bersifat deskriptif.

3.6.2 Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan melihat jumlah responden dan persentase dari setiap jawaban disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi.

**3.7 Cara Mengukur Variabel**

Variable yang akan diukur adalah tingkat kepuasan pasien.

Tingkat kepuasan pasien diukur dengan skala likert.Penelitian menggunakan skala likert dengan graduasi penelitian kepuasan/setuju misalnya:

Bobot yang diberikan untuk setiap pilihan adalah:

TP = TIDAK PUAS (1)

KP = KURANG PUAS (2)

CP = CUKUP PUAS (3)

P = PUAS (4)

SP = SANGAT PUAS (5)

Jumlah pertanyaan pada kuesioner adalah 20 soal dengan nilai tertinggi setiap satu pertanyaan adalah 5, sehingga nilai maksimal seluruh pertanyaan adalah 100. Selanjutnya tingkat kepuasan pasien dihitung dengan membandigkan skor hasil kuesioner yang diperoleh dengan skor maksimal,sesuai dengan rumus di bawah ini :

Skor = x 100 %

Menurut Arikunto (2013) data yang terkumpul dikategorikan menurut skala ordinal,dengan memperhatikan jumlah bobot, dengan ketentuan sebagai berikut:

a. < 40 % dari skor maksimal : pasien tidak puas

b. 40-55% dari skor maksimal : pasien kurang puas

c. 56-70% dari skor maksimal : pasien cukup puas

d. 71-80% dari skor maksimal : pasien puas

e. 81-100% dari skor maksimal : pasien sangat puas

**BAB IV**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**4.1 Hasil Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan kepada 100 responden di apotek Kimia Farma No.29 Pematangsiantar maka diperoleh data sebagai berikut:

**1. Karakteristik Responden**

**Tabel 4.1. Distribusi responden berdasarkan karakteristik responden (n=100)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Karakteristik responden** | **Jumlah Responden** | **Persentase (%)** |
| **1.** | **Jenis Kelamin**  Laki-laki | 20 | 20 |
|  | Perempuan | 80 | 80 |
|  | Jumlah | 100 | 100.0 |
| **2.** | **Usia**  19-25 tahun | 14 | 14 |
|  | 26-40 tahun | 57 | 57 |
|  | 41-50 tahun | 16 | 16 |
|  | > 50 tahun | 13 | 13 |
|  | Jumlah | 100 | 100 |
| **3.** | **Pendidikan terakhir** |  |  |
|  | SLTA | 35 | 35 |
|  | Diploma | 23 | 23 |
|  | Sarjana | 41 | 41 |
|  | Pasca Sarjana | 1 | 1 |
|  | Jumlah | 100 | 100 |
| **4.** | **Pekerjaan** |  |  |
|  | Pelajar/Mahasiswa | 5 | 5 |
|  | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 30 | 30 |
|  | Pegawai Negeri Sipil | 23 | 23 |
|  | Lain-lain | 42 | 42 |
|  | Jumlah | 100 | 100 |
| **5.** | **Kunjungan Apotek** |  |  |
|  | Pertama kali | 28 | 28 |
|  | 2- 5 kali | 34 | 34 |
|  | >5 kali | 38 | 38 |
|  | Jumlah | 100 | 100 |
| **6.** | **Alasan datang ke Apotek** |  |  |
|  | RekomendasiTeman | 16 | 16 |
|  | Dekat Rumah | 12 | 12 |
|  | Pelayanan | 43 | 43 |
|  | Tidak Tersedia di tempat lain | 29 | 29 |
|  | Jumlah | 100 | 100 |

Berdasarkan tabel 4.1 berdasarkan karakteristik responden dapat terlihat bahwa mayoritas jenis kelamin responden adalah perempuan yakni 80 orang (80%), mayoritas usia yang paling banyak adalah 26-40 tahun yakni 57 orang (57%). mayoritas pendidikan terakhir responden adalah responden dengan pendidikan sarjana yakni 41 orang (41%). Mayoritas pekerjaan responden adalah lain-lain yakni 42 orang (42%). Mayoritas periode kunjungan responden adalah >5 kali yakni 38 orang (38%). Mayoritas responden datang ke Apotek Kimia Farma dengan alasan pelayanan yakni 43 orang (43%).

**2. Kepuasan Pasien**

**A. Tingkat kepuasan responden terhadap dimensi fasilitas pelayanan**

**Tabel 4.2. Interpretasi kepuasan responden terhadap fasilitas pelayanan**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Variabel Pertanyaan | Skor  Maksimal | Skor  Diperoleh | Persen-  tase (%) | Inter-  pretasi |
| 1 | Bangunan Apotek Kimia Farma yang bagus dan menarik. | 500 | 403 | 80,6 | sangat puas |
| 2 | Ruang Tunggu Apotek yang nyaman, bersih dan rapi | 500 | 390 | 78 | Puas |
| 3 | Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur. | 500 | 382 | 76,4 | Puas |
| 4 | Tersedianya Ruangan khusus untuk Pelayanan Informasi Obat | 500 | 388 | 77,6 | Puas |
| 5 | Penampilan petugas apotek yang bersih, rapi dan menarik. | 500 | 413 | 82,6 | Sangat puas |
|  | Jumlah | 2500 | 1976 | 79,04 | Puas |

**B. Tingkat kepuasan responden berdasarkan dimensi kehandalan petugas apotek**

**Tabel 4.3. Interpretasi kepuasan responden berdasarkan kehandalan petugas apotek.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Variabel Pertanyaan | Skor  Maksimal | Skor  Diperoleh | Persen-  Tase (%) | Inter-  pretasi |
| 1 | Petugas mengerjakan resep tepat waktu sesuai dengan janji. | 500 | 399 | 79,8 | Puas |
| 2 | Petugas bisa menyelesaikan masalah dengan tulus. | 500 | 397 | 79,4 | Puas |
| 3 | Pasien datang langsung dilayani. | 500 | 411 | 82,2 | Sangat puas |
| 4 | Petugas tidak pernah melakukan kesalahan dalam pelayanan. | 500 | 391 | 78,2 | Puas |
| 5 | Adanya informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat sisa. | 500 | 385 | 77 | Puas |
|  | Jumlah | 2500 | 1983 | 79,32 | Puas |

**C. Tingkat kepuasan responden berdasarkan dimensi ketanggapan petugas apotek**

**Tabel 4.4. Interpretasi kepuasan responden berdasarkan ketanggapan petugas apotek**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Variabel Pertanyaan | Skor  Maksimal | Skor  Diperoleh | Persen-  Tase (%) | Inter-  pretasi |
| 1 | Petugas apotek memberitahu kapan resep selesai. | 500 | 402 | 80,4 | Sangat puas |
| 2 | Petugas sigap selalu ingin bantu pasien. | 500 | 402 | 80,4 | Sangat puas |
| 3 | Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien. | 500 | 407 | 81,4 | Sangat puas |
|  | Jumlah | 1500 | 1211 | 80,73 | Sangat puas |

**D. Tingkat kepuasan responden terhadap dimensi Kepastian Petugas**

**Tabel 4.5. Interpretasi kepuasan responden terhadap Kepastian Petugas**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Variabel Pertanyaan | Skor  Maksimal | Skor  Diperoleh | Persen-  Tase (%) | Inter-  pretasi |
| 1 | Apoteker/petugas apotek yang melayani disertai informasi obat (nama, dosis, aturan pakai, dan efek samping obat) | 500 | 402 | 80,4 | Sangat puas |
| 2 | Petugas yang jujur dan dapat dipercaya. | 500 | 398 | 79,6 | puas |
| 3 | Kelengkapan produk yang ada di apotek asli dan berkualitas. | 500 | 402 | 80,4 | Sangat puas |
| 4 | Petugas yang selalu ramah, bersahabat dan sopan. | 500 | 407 | 81,4 | Sangat puas |
|  | Jumlah | 2000 | 1609 | 80,45 | Sangat puas |

**E. Tingkat kepuasan responden terhadap dimensi empati petugas**

**Tabel 4.6. Interpretasi kepuasan responden terhadap empati petugas apotek**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Variabel Pertanyaan | Skor  Maksimal | Skor  Diperoleh | Persen-  Tase (%) | Inter-  pretasi |
| 1 | Petugas paham kebutuhan pasien. | 500 | 405 | 81 | Sangat puas |
| 2 | Petugas yang tidak memandang status sosial. | 500 | 408 | 81,6 | Sangat puas |
| 3 | Apotek buka tepat waktu. | 500 | 410 | 82 | Sangat puas |
|  | Jumlah | 1500 | 1223 | 81,53 | Sangat puas |

**3. Tingkat kepuasan responden secara keseluruhan**

**Tabel 4.7. Interpretasi Skor Kepuasan Responden Secara Keseluruhan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Dimensi Kepuasan | Persentase (%) | Interpretasi (%) |
| 1 | Dimensi A | 79,04 | Puas |
| 2 | Dimensi B | 79,32 | Puas |
| 3 | Dimensi C | 80,73 | Sangat Puas |
| 4 | Dimensi D | 80,45 | Sangat Puas |
| 5 | Dimensi E | 81,53 | Sangat Puas |
|  | Jumlah | 80,214 | Sangat Puas |

**Tabel 4.8 Master Tabel**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No Resp** | **JK** | **Umur** | **Pendidikan** | **Pekerjaan** | **Kunjungan** | **Alasan dtg ke Apotek** | **Fasilitas** | | | | | | **Kehandalan** | | | | | | **Ketanggapan** | | | | **Kepastian** | | | | | **Empati** | | | | **Total  Nilai** | **Tingkat Kepuasan** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **Total** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **Total** | **1** | **2** | **3** | **Total** | **1** | **2** | **3** | **4** | **Total** | **1** | **2** | **3** | **Total** |
| 1 | P | 26-40 | Sarjana | Lain-lain | 2-5 kali | Pelayanan | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 15 | 98 | Sangat Puas |
| 2 | P | 26-40 | SLTA | Lain-lain | Pertama kali | Tidak tersedia ditempat lain | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 19 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 73 | Puas |
| 3 | P | 26-40 | SLTA | Peg.Swasta/ Wiraswasta | 2-5 kali | Tidak tersedia ditempat lain | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9 | 61 | Cukup Puas |
| 4 | L | 26-40 | Sarjana | Peg.Swasta/ Wiraswasta | >5 kali | Pelayanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 15 | 90 | Sangat Puas |
| 5 | P | 26-40 | Diploma | PNS | >5 kali | Rekomendasi Teman | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 4 | 14 | 96 | Sangat Puas |
| 6 | P | 26-40 | Sarjana | Peg.Swasta/ Wiraswasta | Pertama kali | Pelayanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 81 | Sangat Puas |
| 7 | P | 26-40 | SLTA | Peg.Swasta/ Wiraswasta | 2-5 kali | Dekat Rumah | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 15 | 100 | Sangat Puas |
| 8 | P | 26-40 | SLTA | Peg.Swasta/ Wiraswasta | >5 kali | Pelayanan | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 15 | 97 | Sangat Puas |
| 9 | P | 26-40 | Sarjana | PNS | 2-5 kali | Pelayanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 4 | 4 | 3 | 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 73 | Puas |
| 10 | P | 41-50 | Diploma | Peg.Swasta/ Wiraswasta | >5 kali | Pelayanan | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 15 | 86 | Sangat Puas |
| 11 | P | 26-40 | Sarjana | Lain-lain | 2-5 kali | Pelayanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 80 | Puas |
| 12 | P | 26-40 | SLTA | Peg.Swasta/ Wiraswasta | Pertama kali | Tidak tersedia ditempat lain | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 80 | Puas |
| 13 | L | 26-40 | Diploma | Lain-lain | 2-5 kali | Pelayanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 80 | Puas |
| 14 | P | 26-40 | SLTA | Lain-lain | >5 kali | Tidak tersedia ditempat lain | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 2 | 2 | 2 | 6 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 58 | Cukup Puas |
| 15 | P | 26-40 | Sarjana | PNS | >5 kali | Tidak tersedia ditempat lain | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9 | 61 | Cukup Puas |
| 16 | P | 26-40 | SLTA | Peg.Swasta/ Wiraswasta | Pertama kali | Pelayanan | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 4 | 4 | 13 | 92 | Sangat Puas |
| 17 | P | 26-40 | SLTA | Peg.Swasta/ Wiraswasta | 2-5 kali | Pelayanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 80 | Puas |
| 18 | P | 19-25 | SLTA | Peg.Swasta/ Wiraswasta | 2-5 kali | Pelayanan | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 12 | 74 | Puas |
| 19 | L | 26-40 | SLTA | Lain-lain | Pertama kali | Dekat Rumah | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 22 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4 | 4 | 4 | 12 | 91 | Sangat Puas |
| 20 | P | 26-40 | Sarjana | Lain-lain | Pertama kali | Pelayanan | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 17 | 3 | 3 | 4 | 10 | 5 | 3 | 4 | 5 | 17 | 5 | 4 | 4 | 13 | 75 | Puas |
| 21 | P | 26-40 | SLTA | Lain-lain | >5 kali | Pelayanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 80 | Puas |
| 22 | P | 26-40 | Diploma | Lain-lain | Pertama kali | Rekomendasi Teman | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 75 | Puas |
| 23 | P | >50 | SLTA | Lain-lain | 2-5 kali | Tidak tersedia ditempat lain | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 15 | 95 | Sangat Puas |
| 24 | L | 19-25 | SLTA | Lain-lain | >5 kali | Tidak tersedia ditempat lain | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 15 | 100 | Sangat Puas |
| 25 | P | 26-40 | SLTA | Lain-lain | Pertama kali | Rekomendasi Teman | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 15 | 100 | Sangat Puas |
| 26 | P | 26-40 | SLTA | Lain-lain | Pertama kali | Rekomendasi Teman | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 3 | 5 | 16 | 5 | 5 | 5 | 15 | 80 | Puas |
| 27 | P | 26-40 | Sarjana | Lain-lain | >5 kali | Pelayanan | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 15 | 91 | Sangat Puas |
| 28 | L | 26-40 | Diploma | Peg.Swasta/ Wiraswasta | Pertama kali | Rekomendasi Teman | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 5 | 12 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 | 79 | Puas |
| 29 | P | 26-40 | SLTA | Peg.Swasta/ Wiraswasta | 2-5 kali | Tidak tersedia ditempat lain | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 21 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | 3 | 4 | 5 | 12 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 | 3 | 4 | 5 | 12 | 83 | Sangat Puas |
| 30 | P | 19-25 | SLTA | Pelajar | 2-5 kali | Dekat Rumah | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 20 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4 | 5 | 5 | 14 | 88 | Sangat Puas |
| 31 | P | >50 | Sarjana | PNS | >5 kali | Dekat Rumah | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 20 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 19 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4 | 4 | 5 | 13 | 81 | Sangat Puas |
| 32 | L | 26-40 | Sarjana | Peg.Swasta/ Wiraswasta | 2-5 kali | Rekomendasi Teman | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 5 | 13 | 80 | Puas |
| 33 | L | >50 | Sarjana | Peg.Swasta/ Wiraswasta | 2-5 kali | Tidak tersedia ditempat lain | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 17 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 5 | 13 | 75 | Puas |
| 34 | L | >50 | SLTA | Lain-lain | Pertama kali | Rekomendasi Teman | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 15 | 91 | Sangat Puas |
| 35 | P | >50 | SLTA | Lain-lain | >5 kali | Pelayanan | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 15 | 100 | Sangat Puas |
| 36 | P | >50 | SLTA | Lain-lain | >5 kali | Dekat Rumah | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 4 | 5 | 12 | 75 | Puas |
| 37 | L | 19-25 | SLTA | Pelajar | 2-5 kali | Dekat Rumah | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 9 | 65 | Cukup Puas |
| 38 | P | 19-25 | Diploma | Pelajar | 2-5 kali | Dekat Rumah | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 20 | 3 | 4 | 5 | 12 | 5 | 3 | 5 | 5 | 18 | 5 | 5 | 3 | 13 | 79 | Puas |
| 39 | L | 26-40 | SLTA | Peg.Swasta/ Wiraswasta | >5 kali | Dekat Rumah | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 3 | 3 | 4 | 10 | 72 | Puas |
| 40 | P | 19-25 | Sarjana | PNS | 2-5 kali | Pelayanan | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9 | 58 | Cukup Puas |
| 41 | P | 41-50 | SLTA | Peg.Swasta/ Wiraswasta | 2-5 kali | Dekat Rumah | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 12 | 74 | Puas |
| 42 | L | 19-25 | Sarjana | PNS | 2-5 kali | Pelayanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 81 | Sangat Puas |
| 43 | P | 26-40 | SLTA | Peg.Swasta/ Wiraswasta | Pertama kali | Pelayanan | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 15 | 93 | Sangat Puas |
| 44 | P | 41-50 | SLTA | Peg.Swasta/ Wiraswasta | >5 kali | Tidak tersedia ditempat lain | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 20 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 12 | 78 | Puas |
| 45 | P | 19-25 | SLTA | Pelajar | 2-5 kali | Dekat Rumah | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 12 | 90 | Sangat Puas |
| 46 | P | 19-25 | Sarjana | Peg.Swasta/ Wiraswasta | >5 kali | Dekat Rumah | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 15 | 91 | Sangat Puas |
| 47 | P | 41-50 | Sarjana | Lain-lain | 2-5 kali | Tidak tersedia ditempat lain | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 15 | 80 | Puas |
| 48 | P | 19-25 | Sarjana | Peg.Swasta/ Wiraswasta | Pertama kali | Tidak tersedia ditempat lain | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 15 | 96 | Sangat Puas |
| 49 | L | 26-40 | Sarjana | Peg.Swasta/ Wiraswasta | Pertama kali | Rekomendasi Teman | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 5 | 5 | 5 | 15 | 91 | Sangat Puas |
| 50 | L | 26-40 | SLTA | Peg.Swasta/ Wiraswasta | 2-5 kali | Rekomendasi Teman | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 77 | Puas |
| 51 | P | 26-40 | Diploma | Peg.Swasta/ Wiraswasta | Pertama kali | Tidak tersedia ditempat lain | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 9 | 66 | Cukup Puas |
| 52 | L | 19-25 | Sarjana | Lain-lain | Pertama kali | Rekomendasi Teman | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 12 | 73 | Puas |
| 53 | P | 26-40 | Sarjana | Lain-lain | >5 kali | Rekomendasi Teman | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 15 | 100 | Sangat Puas |
| 54 | P | 41-50 | Sarjana | PNS | Pertama kali | Pelayanan | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 15 | 96 | Sangat Puas |
| 55 | L | 19-25 | SLTA | Lain-lain | Pertama kali | Rekomendasi Teman | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 19 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 3 | 4 | 5 | 12 | 78 | Puas |
| 56 | P | 26-40 | Sarjana | PNS | Pertama kali | Pelayanan | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 76 | Puas |
| 57 | P | 26-40 | Sarjana | Lain-lain | >5 kali | Rekomendasi Teman | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 19 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 5 | 4 | 5 | 14 | 86 | Sangat Puas |
| 58 | P | 26-40 | Diploma | Peg.Swasta/ Wiraswasta | Pertama kali | Pelayanan | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 5 | 4 | 13 | 96 | Sangat Puas |
| 59 | P | 26-40 | Sarjana | Lain-lain | 2-5 kali | Pelayanan | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 78 | Puas |
| 60 | P | 26-40 | Sarjana | PNS | >5 kali | Tidak tersedia ditempat lain | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9 | 78 | Puas |
| 61 | L | 41-50 | Diploma | Peg.Swasta/ Wiraswasta | >5 kali | Pelayanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 80 | Puas |
| 62 | P | 26-40 | Diploma | Lain-lain | 2-5 kali | Tidak tersedia ditempat lain | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 80 | Puas |
| 63 | P | 41-50 | Diploma | PNS | >5 kali | Tidak tersedia ditempat lain | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 80 | Puas |
| 64 | L | 41-50 | Sarjana | Lain-lain | 2-5 kali | Pelayanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 80 | Puas |
| 65 | L | >50 | Sarjana | PNS | >5 kali | Tidak tersedia ditempat lain | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 78 | Puas |
| 66 | L | 26-40 | Sarjana | Lain-lain | 2-5 kali | Pelayanan | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9 | 61 |  |
| 67 | P | >50 | Sarjana | PNS | >5 kali | Pelayanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 80 | Puas |
| 68 | P | 41-50 | Sarjana | PNS | >5 kali | Pelayanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 80 | Puas |
| 69 | P | 26-40 | Sarjana | PNS | >5 kali | Pelayanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 80 | Puas |
| 70 | P | 26-40 | Pasca Sarjana | PNS | >5 kali | Tidak tersedia ditempat lain | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 80 | Puas |
| 71 | P | 26-40 | Diploma | Lain-lain | >5 kali | Pelayanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 80 | Puas |
| 72 | P | 41-50 | Sarjana | Lain-lain | >5 kali | Tidak tersedia ditempat lain | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 78 | Puas |
| 73 | P | 26-40 | Diploma | Lain-lain | 2-5 kali | Pelayanan | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 78 | Puas |
| 74 | P | 19-25 | Diploma | Lain-lain | 2-5 kali | Tidak tersedia ditempat lain | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 80 | Puas |
| 75 | P | 41-50 | Sarjana | Lain-lain | >5 kali | Tidak tersedia ditempat lain | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 12 | 79 | Puas |
| 76 | P | 26-40 | Diploma | Lain-lain | >5 kali | Tidak tersedia ditempat lain | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9 | 65 | Cukup Puas |
| 77 | P | 41-50 | Diploma | Lain-lain | >5 kali | Tidak tersedia ditempat lain | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 3 | 11 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 9 | 73 | Puas |
| 78 | L | 41-50 | Sarjana | Lain-lain | >5 kali | Tidak tersedia ditempat lain | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 73 | Puas |
| 79 | P | 41-50 | Diploma | Lain-lain | 2-5 kali | Pelayanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 12 | 80 | Puas |
| 80 | P | 26-40 | SLTA | Lain-lain | 2-5 kali | Pelayanan | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9 | 60 | Cukup Puas |
| 81 | L | 26-40 | SLTA | Peg.Swasta/ Wiraswasta | Pertama kali | Tidak tersedia ditempat lain | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9 | 64 | Cukup Puas |
| 82 | P | >50 | SLTA | Lain-lain | Pertama kali | Pelayanan | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 3 | 5 | 3 | 11 | 5 | 3 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 9 | 80 | Puas |
| 83 | P | >50 | Sarjana | PNS | Pertama kali | Rekomendasi Teman | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 15 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 22 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 15 | 87 | Sangat Puas |
| 84 | L | 41-50 | Sarjana | PNS | >5 kali | Rekomendasi Teman | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 19 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 19 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 15 | 86 | Sangat Puas |
| 85 | P | 41-50 | SLTA | Lain-lain | >5 kali | Tidak tersedia ditempat lain | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 15 | 99 | Sangat Puas |
| 86 | P | >50 | Sarjana | PNS | 2-5 kali | Pelayanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 80 | Puas |
| 87 | P | >50 | Diploma | PNS | 2-5 kali | Pelayanan | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 12 | 79 | Puas |
| 88 | P | 26-40 | Sarjana | Lain-lain | >5 kali | Pelayanan | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 23 | 5 | 5 | 5 | 15 | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 15 | 93 | Sangat Puas |
| 89 | L | 26-40 | Diploma | Lain-lain | Pertama kali | Pelayanan | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 | 4 | 4 | 3 | 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 3 | 11 | 72 | Puas |
| 90 | P | 26-40 | SLTA | Peg.Swasta/ Wiraswasta | Pertama kali | Pelayanan | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 18 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 9 | 70 | Cukup Puas |
| 91 | L | 26-40 | SLTA | Peg.Swasta/ Wiraswasta | Pertama kali | Rekomendasi Teman | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9 | 65 | Cukup Puas |
| 92 | P | 26-40 | Sarjana | PNS | >5 kali | Pelayanan | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9 | 61 | Cukup Puas |
| 93 | P | 26-40 | Sarjana | PNS | >5 kali | Pelayanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 9 | 66 | Cukup Puas |
| 94 | P | 26-40 | Diploma | Peg.Swasta/ Wiraswasta | 2-5 kali | Dekat Rumah | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 | 75 | Puas |
| 95 | L | 26-40 | Diploma | Lain-lain | 2-5 kali | Tidak tersedia ditempat lain | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 74 | Puas |
| 96 | P | 19-25 | Diploma | Pelajar | >5 kali | Pelayanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 12 | 77 | Puas |
| 97 | P | 26-40 | Sarjana | Peg.Swasta/ Wiraswasta | 2-5 kali | Pelayanan | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 9 | 76 | Puas |
| 98 | P | >50 | SLTA | Lain-lain | >5 kali | Pelayanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 3 | 3 | 9 | 74 | Puas |
| 99 | P | 26-40 | Diploma | PNS | Pertama kali | Tidak tersedia ditempat lain | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 | 72 | Puas |
| 100 | P | 26-40 | Sarjana | PNS | Pertama kali | Tidak tersedia ditempat lain | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 | 76 | Puas |
| **Total Skor** | | | | | | | **403** | **390** | **382** | **388** | **413** | **1976** | **399** | **397** | **411** | **391** | **385** | **1983** | **402** | **402** | **407** | **1211** | **402** | **398** | **402** | **407** | **1609** | **405** | **408** | **410** | **1223** | 80,21 | Sangat Puas |

**4.2. Pembahasan**

Pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotik Kimia Farma No.29 Pematangsiantar dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dengan pengelompokan kuesioner terhadap 100 orang sesua karakteristik pada kuesioner (Tabel 4.1) yaitu :

1. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin diperoleh laki-laki 20 orang (20%) dan perempuan 80 orang (80%).

2. Karakteristik berdasarkan usia diperoleh usia 19-25 tahun sebanyak 14 orang (14%), usia 26-40 tahun sebanyak 57 orang (57%), usia 41-50 tahun sebanyak 16 orang (16%), dan usia >50 tahun sebanyak 13 orang (13,0%).

3. Karakteristik berdasarkan pendidikan diperoleh SLTA 35 orang (35%), Diploma 23 orang (23%), Sarjana 41 orang (41%), dan Pasca sarjana 1 orang (1%).

4. Karakteristik berdasarkan periode kunjungan, konsumen yang baru pertama kali datang sebanyak 28 orang (28%), 2-5 kali sebanyak 34 orang (34%), dan >5 kali sebanyak 38 orang (38%).

Langkah berikutnya dengan melakukan interpretasi kepuasan responden yang dibagi menjadi lima dimensi.

Dimensi A (tabel 4.2) fasilitas apotek memperoleh persentase (79,04%) dengan interprestasi puas, dimana variabel pertanyaan terkait tentang penampilan petugas apotek yang bersih, rapi dan menarik menunjukkan tingkat kepuasan yang paling besar (82,6%),sedangkan tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur. Memperoleh tingkat kepuasan terendah yaitu 76,4%) hal ini dapat diatasi dengan cara memperbaharui mading dengan konten kesehatan minimal satu kali dalam sebulan.

Dimensi B (tabel 4.3) kehandalan petugas dengan persentase (79,32%) interpretasi puas, dimana variabel pertanyaan terkait pasien datang langsung dilayani memperoleh tingkat kepuasan yang paling besar (82,2%) sedangkan adanya informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat sisa memperoleh tingkat kepuasan terendah (77%), hal ini dapat diatasi dengan cara petugas layanan farmasi harus selalu mengedukasi pasien agar meminum obat sesuai anjuran dokter yang tertulis di etiket obat, kecuali untuk obat obat yang diminum bila perlu, harus disimpan dlm keadaan baik dan dicek masa kadaluarsanya. Bila ada obat sisa yang tidak terhindarkan bisa datang ke apotek untuk informasi yang lebih tepat.

Dimensi C (tabel 4.4) ketanggapan petugas apotek dalam pelayanan kefarmasian memperoleh presentase (80,3%) dengan interprestasi sangat puas,dimana Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien memberikan kontribusi kepuasan pasien yang paling besar.

Dimensi D (tabel 4.5) kepastian atau jaminan petugas apotek terhadap kualias pelayanan kefarmasian memproleh interprestasi sangat puas, dimana Petugas yang selalu ramah, bersahabat dan sopan memberikan kontribusi pelayanan paling besar (81,4%).

Dimensi E (tabel 4.6) menggambarkan sikap empati [etugas layanan kefarmasidan di apotek selama memberikan pelayanan kepada pasien. empati Apotek buka tepat waktu dalam pelayanan membrikan kontribusi kepuasan pasien yang paling besar (82%). Dimensi ini merupakan dimensi terakhir dari kelima dimensi.

Dari hasil penelitian yang telah diuraikan pada tabel 4.7 dapat diketahui bahwa hasil penelitian terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farmasi No.29 Pematangsiantar dari lima dimensi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien yaitu dimensi A (Fasilitas pelayanan apotek) memperoleh persentase 79,04%, dimensi B (Kehandalan petugas apotek) memperoleh persentase 79,32%, dimensi C (Ketanggapan petugas apotek) memperoleh persentase 80,73%, dimensi D (Kepastian petugas apotek) memperoleh persentase 80,45%, dimensi E (Empati petugas apotek) memperoleh persentase 81,53%, dengan persentase rata-rata kepuasan 80,214% dari 5 dimensi di atas yaitu responden merasa sangat puas.

Secara keseluruhan kualitas pelayanan pada bisnis Apotek sudah sangat baik. Mempertahankan konsumen sangat penting untuk kemajuan bisnis. Dan apabila konsumen puas maka perusahaan pun juga mendapat keuntungan dari konsumen.

**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**5.1 Kesimpulan**

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa :

1. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Kimia Farma No.29 Pematangsiantar adalah puas untuk dimensi A (fasilitas pelayanan apotek) dengan persentase 79,04%, dimensi B (kehandalan petugas apotek) puas dengan persentase 79,32%, dimensi C (Ketanggapan petugas apotek) sangat puas dengan persentase 80,73%, dimensi D (kepastian petugas apotek) sangat puas dengan persentase 80,45%, dimensi E (empati petugas apotek) sangat puas dengan persentase 81,53 %.
2. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Kimia Farma No.29 Pematangsiantar secara keseluruhan dengan menggabungkan setiap dimensi interpretasi sangat puas persentase 80,214%.

**5.2. Saran**

1. Diharapkan adanya perbaikan pada alur pelayanan kefarmasian dengan memisahkan tempat penerimaan resep tunai dengan resep BPJS, mengingat kondisi apotek yang sempit, sehingga pelayanan lebih teratur dan tertib.
2. Diharapkan kepada petugas mampu mempertahankan kualitas layanan kefarmasian yang sudah tercapai selama ini, terutama kepada petugas apotek yang sudah berpengalaman harus bisa memberikan ilmunya kepada petugas apotek yang baru, agar nantinya kualitas pelayanan selama ini tetap terjaga sehingga mampu menjaga kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang.

**DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto, S. 2013.*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Kartika J., Made Pasek Narendradkk. *AnalisisTingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung*, Fakultas Farmasi Universitas Jendral Achmad Yani, Cimahi. Jun 2017. 5 (1), 31-37.

Kotler dan Keller, (2012:27). *Manajemen Pemasaran* edisi ketigabelas jilid 1 dan 2 dialihbahasakan oleh Bob Sabran, Jakarta: Erlangga

Lupiyoadi,. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa* Berbasis Kompetensi. (Edisi 3). Jakarta: Salemba

Mowen dan Minor, 2012, Perilaku Konsumen Jilid 1, Erlangga Edisi. Kelima Jakarta

Notoatmodjo, S. 2010, *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta : Rineka. Cipta.

Parasuraman, 2014, *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. New Jersey : Prentince Hall.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.73 Tahun 2016 Tentang *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*.

Saleh, 2010, *Manajemen Pelayanan.* Pustaka Pelajar, Jakarta

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung.

Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta,  Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.

**Lampiran 1**

**PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN**

Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma no.29 Pematangsiantar

Peneliti : Rohani Tampubolon

NIM : P07539019249

Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka kegiatan akademik di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan,mahasiswa dijawibkan melaksanakan penelitian yang merupakan bagian kurikulum D-III Farmasi

Partisipasi anda dalam melaksanakan penelitian ini bersifat sukarela. Anda mempunyai hak bebas berpatisipasi atau menolak menjadi responden, jika anda tidak bersedia saya akan tetap menghargai dan tidak mempengaruhi terhadap proses penelitian.

Peneliti akan menjamin kerahasiaan identitas anda dan jawaban yang anda berikan. Informasi yang anda berikan akan saya simpan kerahasiannya. Anda mempunyai hak bertanya dan bebas dalam penelitian ini.

Pematangsiantar, Mei 2020

Responden Peneliti

( \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ) ( \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ )

**Lampiran 2**

**KUESIONER**

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA NO. 29 PEMATANGSIANTAR

Survey ini adalah survey untuk penulisan Karya Tulis Ilmiah di Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan Jurusan Farmasi. Oleh karenaitu, saya sebagai peneliti akan sangat berterimakasih jika Bapak/ Ibu / Saudara / Saudari bersedia mengisi dan menjawab setiap pertanyaan dengan sukarela.

*Beri tanda (✓) pada data responden berikut:*

**I. KarakteristikResponden**

1. Jenis Kelamin : 🞎 Pria 🞎 Wanita

2. Usia : 🞎 19-25 Tahun

🞎 26-40 Tahun

🞎 41-50 tahun

🞎> 50 Tahun

3. Pendidikan : 🞎 SLTA 🞎 Diploma 🞎 Sarjana 🞎 Pasca Sarjana

4. Pekerjaan : 🞎 Pelajar / Mahasiswa 🞎 Pegawai Negeri Sipil

🞎 PegawaiSwasta/Wiraswasta 🞎 Lain-lain

5. Kunjungan ke Apotek Kimia Farma dalam tahun 2020 :

🞎 Pertama kali 🞎 2-5 kali 🞎> 5 kali

6. Alasan ke Apotek Kimia Farma :

🞎 Rekomendasi Teman 🞎Dekat Rumah

🞎 Pelayanan 🞎Tidak Tersedia di tempat lain

***II. Berilahtanda (✓) pada jawaban yang sesuai!***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Daftar Pertanyaan | Apa yang Anda rasakan tentang  pelayanan Informasi obat di apotek? | | | | |
| Sangat  Puas  (5) | Puas  (4) | Cukup  Puas  (3) | Kurang  Puas  (2) | Tidak  Puas  (1) |
| **A.** | **Dimensi Bukti Fisik (tangibles)** |  |  |  |  |  |
| 1. | Bangunan Apotek Kimia Farma yang bagus dan menarik. |  |  |  |  |  |
| 2. | Ruang Tunggu Apotek yang nyaman, bersih dan rapi |  |  |  |  |  |
| 3. | Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur. |  |  |  |  |  |
| 4. | Tersedianya Ruangan khusus untuk Pelayanan Informasi Obat |  |  |  |  |  |
| 5. | Penampilan petugas apotek yang bersih, rapi dan menarik. |  |  |  |  |  |
| **B.** | **Dimensi Kehandalan (*Reliability*)** |  |  |  |  |  |
| 1. | Petugas mengerjakan resep tepat waktu sesuai dengan janji. |  |  |  |  |  |
| 2. | Petugas bisa menyelesaikan masalah dengan tulus. |  |  |  |  |  |
| 3. | Pasien datang langsung dilayani. |  |  |  |  |  |
| 4. | Petugas tidak pernah melakukan kesalahan dalam pelayanan. |  |  |  |  |  |
| 5. | Adanya informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat sisa. |  |  |  |  |  |
| **C.** | **Dimensi Ketanggapan**  **(Responsiveness)** |  |  |  |  |  |
| 1. | Petugas apotek memberitahu kapan resep selesai. |  |  |  |  |  |
| 2. | Petugas sigap selalu ingin bantu pasien.. |  |  |  |  |  |
| 3. | Petugas menjawab dengancepat dan tanggap saat melayani pasien. |  |  |  |  |  |
| **D.** | **Dimensi Jaminan**  **(*Assurance*)** |  |  |  |  |  |
| 1. | Apoteker/petugas apotek yang melayani disertai informasi obat (nama, dosis, aturanpakai, dan efek samping obat) |  |  |  |  |  |
| 2. | Petugas yang jujur dan dapat dipercaya. |  |  |  |  |  |
| 3. | Kelengkapan produk yang ada di apotek asli dan berkualitas. |  |  |  |  |  |
| 4. | Petugas yang selalu ramah, bersahabat dan sopan. |  |  |  |  |  |
| **E.** | **Dimensi Empathy** |  |  |  |  |  |
| 1. | Petugas paham kebutuhan pasien. |  |  |  |  |  |
| 2. | Petugas yang tidak memandang status sosial. |  |  |  |  |  |
| 3. | Apotek buka tepat waktu. |  |  |  |  |  |

Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian

 

















 











