

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI PASIEN TENTANG PELAYANAN FARMASI
TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI APOTEK RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT STROKE NASIONAL BUKITTINGGI**

Amelia Sari¹, Auzal Halim¹, Khairil Armal²

¹Fakultas Farmasi, Universitas Andalas Padang
Kampus UNAND, Limau Manis, Padang Sumatera Barat 25163

²Rumah Sakit Stroke Nasional Bukittinggi
Jl. Jenderal Sudirman PO BOX 1 Bukittinggi
Email: amel_sfarm@yahoo.com (Amelia Sari)

ABSTRAK

Persepsi adalah suatu proses individu memilih, mengorganisasi dan menafsirkan informasi untuk menciptakan satu gambaran yang berbeda. Loyalitas dipengaruhi oleh komitmen tinggi, kepercayaan, dan pembelian ulang. Tujuan penelitian adalah melihat pengaruh persepsi pasien tentang pelayanan farmasi terhadap loyalitas pasien di apotek rawat jalan Rumah Sakit Stroke Nasional Bukittinggi. Jenis penelitian ini adalah *observational research* dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah responden adalah 100 pasien apotek rawat jalan umum. Data dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji *Chi Square* pada tingkat kesalahan 10%. Hasil penelitian menunjukkan persepsi pasien tentang 6 variabel pelayanan farmasi yaitu penampilan ($p\text{ value} = 0,259$), kemudahan layanan ($p\text{ value} = 0,513$), ketersediaan obat ($p\text{ value} = 0,126$), kecepatan layanan ($p\text{ value} = 0,126$), kompetensi petugas ($p\text{ value} = 0,272$) dan pemberian informasi obat ($p\text{ value} = 0,369$) tidak ada hubungan yang bermakna dengan loyalitas pasien. Hanya variabel keramahan petugas ($p\text{ value} = 0,000$) yang ada hubungan yang bermakna dengan loyalitas pasien.

Kata kunci: persepsi, loyalitas pasien, pelayanan farmasi.

ABSTRACT

Perception is an individual process of selecting, organizing and interpreting information to create a different picture. Loyalty is influenced by the high commitment, trust and repeat purchase. The research objective look at the influence of the patient's perception of pharmacy services to the loyalty of patients in outpatient pharmacy of National Stroke Hospital in Bukittinggi. The study was observational research with cross sectional approach. The number of respondents was 100 patient general outpatient pharmacy. Data were analyzed using univariate and bivariate Chi Square test at an error rate of 10%. Results showed patient's perceptions about 6 variables pharmacy services, namely appearance ($p\text{ value} = 0.259$), ease of service ($p\text{ value} = 0.513$), availability of drugs ($p\text{ value} = 0.126$), speed of service ($p\text{ value} = 0.126$), competence of personnel ($p\text{ value} = 0.272$) and the provision of drug information ($p\text{ value} = 0.369$) there was no significant correlation with patient loyalty. Only variables hospitality workers ($p\text{ value} = 0.000$) that there is a significant association with patient loyalty.

Key words: *perception, patient loyalty, pharmacy services.*

Pendahuluan

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Rumah sakit yang merupakan salah satu dari sarana kesehatan, merupakan rujukan pelayanan kesehatan dengan fungsi utama menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan dan pemulihan bagi pasien (Depkes RI, 2006).

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut diperjelas dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor : 1333/Menkes/SK/XII/1999 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit, yang menyebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu termasuk pelayanan farmasi klinik, yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat (Depkes RI, 2006).

Pelanggan loyal menurut Griffin mempunyai karakter sebagai berikut: melakukan pembelian secara teratur, membeli produk selain lini produk atau jasa yang biasa dikonsumsi, memberi rekomendasi pada pihak lain, menunjukkan resistensi atau daya tolak terhadap produk pesaing (Griffin, 2003).

Persepsi adalah proses dimana individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka. Namun, apa yang diterima seseorang pada dasarnya bisa berbeda dari realitas objektif (Robbins dan Judge, 2008). Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk membuktikan apakah ada hubungan antara persepsi dengan loyalitas pasien khususnya di Apotek Rawat Jalan RSSN Bukittinggi.

Metode Penelitian

Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan dari Januari 2013 sampai Maret 2013 di Apotek Rawat Jalan RSSN Bukittinggi.

Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian survai dengan jenis penelitian *Observational Research*, dengan pendekatan *Cross sectional*.

Variabel Penelitian

1. Variabel independen

Variabel independen di dalam penelitian ini adalah persepsi terhadap kualitas pelayanan farmasi rumah sakit meliputi: penampilan IFRS (apotek rawat jalan), kemudahan pelayanan, ketersediaan obat, kecepatan layanan petugas, kompetensi petugas, pemberian informasi obat, keramahan petugas.

2. Variabel dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas pasien di apotek rawat jalan RSSN Bukittinggi. Loyalitas pasien adalah suatu sikap dan perilaku pasien yang setia untuk terus menerus memanfaatkan apotek rawat jalan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan farmasi.

Prosedur Penelitian

1. Tahap Persiapan

• Menentukan populasi

Kriteria populasi yang dijadikan sampel:

- a. Pasien yang memberikan resep ke apotek rawat jalan khusus umum dan/atau keluarganya dari poliklinik umum dan spesialis di RSSN Bukittinggi
- b. Berumur lebih dari 20 tahun

- c. Bisa berkomunikasi dengan baik, jenis kelamin dan status sosial tidak dimasalahkan
- d. Bersedia mengisi kuesioner dan diwawancara.

Menentukan jumlah sampel yang memenuhi kriteria.

Pemilihan sampel dilakukan dengan metode *purposive* sampling. Jumlah sampel yang disertakan dalam penelitian dihitung dengan rumus berikut ini (Daniel, 1999 seperti yang dikutip oleh Naing dkk., 2006).

$$n' = \frac{NZ^2P(1-P)}{d^2(N-1) + Z^2P(1-P)}$$

Keterangan :

n' = Jumlah sampel minimal

Z = Nilai pada distribusi normal standar yang sama dengan tingkat kemaknaan (untuk $p=0,05$ adalah 1,96)

P = Proporsi terjadi pada Populasi : 0,4

N = Jumlah populasi : 109.375 (jumlah kunjungan pasien di Apotek Rawat Jalan Umum RSSN Bukittinggi tahun 2010-2012)

d = Derajat ketepatan yang diinginkan : 10% (0,1)

Sehingga :

$$n' = \frac{109.375 \times 1,96^2 \times 0,4 \times 0,6}{0,1 (109.375-1) + 1,96^2 \times 0,4 \times 0,6}$$

$$n' = \frac{100.842}{1094,661}$$

$$n' = 92 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

- Menyusun kuesioner sebagai instrumen penelitian dan dilakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner.

3. Teknik pengolahan data dan analisis data

Pengolahan Data

Proses pengolahan data dilakukan setelah data terkumpul dari lapangan. Sebelum melakukan proses *Entry Data*, terlebih dahulu dilakukan proses:

- Editing* yaitu data-data yang sudah terkumpul dilakukan pengeditan sehingga apabila data tersebut belum lengkap dapat segera dilakukan pelengkapan data di lapangan.
- Cleaning* yaitu data yang sudah terkumpul dilakukan pembersihan data untuk menghindari banyaknya data-data yang sekiranya tidak diperlukan (data sampah).
- Coding* yaitu data yang sudah dibersihkan kemudian diberikan

koding untuk memudahkan pengentri data dalam memasukkan data ke komputer.

- Scoring* yaitu pemberian skor pada item-item pertanyaan yang sekiranya memerlukan penskoran.
- Entry Data* yaitu memasukkan data-data yang sudah terkumpul dan siap untuk diolah ke dalam program komputer dengan menggunakan program SPSS versi 10. Selanjutnya data dianalisis secara deskriptif maupun analitik.

Analisis Data

1. Analisis Univariat

Menganalisis variabel-variabel karakteristik individu yang ada secara deskriptif dengan menghitung distribusi frekuensi dan proporsinya untuk mengetahui karakteristik dari subyek penelitian.

2. Analisis Bivariat

Analisis yang dilakukan untuk melihat dua variabel yaitu antara variabel independen yaitu penampilan IFRS, kemudahan pelayanan, ketersediaan obat, kecepatan petugas dalam pelayanan, kompetensi petugas,

pemberian informasi obat, keramahan petugas, dengan variabel dependen yaitu loyalitas pasien .

Dalam menganalisis bivariat, karena variabel independen berskala ordinal dan variabel dependen berskala nominal, maka uji yang digunakan adalah uji *Chi Square* dengan menggunakan program SPSS versi 10. Untuk menentukan apakah terjadi hubungan yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen, maka menggunakan *p value* yang dibandingkan dengan tingkat kesalahan (α) yang digunakan yaitu 10% atau 0,1. Apabila $p\ value \leq 0,1$, maka H_0 ditolak, yang berarti ada hubungan yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen. Sedangkan apabila $p\ value > 0,1$, maka H_0 diterima, yang berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen (Santoso, 1999).

Hasil dan Pembahasan

Strategi bisnis diperlukan dalam membuat apotek rawat jalan RSSN

Bukittinggi berbeda dari apotek rawat jalan di rumah sakit pesaing lainnya. Seringkali manajemen rumah sakit terfokus pada bentuk produk/jasa, kualitas jasa, harga, dan keuntungan pelayanan tambahan dan bukannya terfokus pada hal-hal yang bisa memuaskan pasien yang dalam hal ini sebagai pelanggan. Padahal, memuaskan pasien adalah suatu strategi sukses untuk membuat RSSN Bukittinggi khususnya apotek rawat jalan sebagai instalasi penunjang medik yang berbeda dari apotek rawat jalan di rumah sakit pesaing lainnya, sehingga memberi citra dan *image* positif bagi para pelanggannya.

Berdasarkan karakteristik 100 orang responden yang berkunjung ke Apotek Rawat Jalan RSSN Bukittinggi, diketahui bahwa sebagian besar berusia 41-60 tahun (54%), berpendidikan SLTA (42%) disusul Perguruan Tinggi (33%), sebagian besar responden bekerja (37%) sebagai ibu rumah tangga, pendapatan responden paling besar pada kalangan rendah dan menengah (35%). Dengan demikian sebagian besar responden dianggap dapat memberikan penilaian yang objektif mengenai pelayanan farmasi rumah sakit. Tingginya tingkat pendidikan responden

di area penelitian berdampak pada penilaian mereka terhadap pelayanan farmasi rumah sakit. Semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin tinggi pengetahuan dan semakin kritis sehingga menyebabkan kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan termasuk pelayanan farmasi juga semakin tinggi. Menghadapi situasi ini petugas kesehatan harus terus meningkatkan pengetahuan supaya dapat memberi informasi secara akurat dan mampu menjawab pertanyaan dengan memuaskan. Apabila mereka menganggap pelayanan yang diberikan tidak berkualitas maka mereka dengan mudah berpindah ke tempat lain yang dianggap lebih baik. Sulit mengharapkan loyalitas pelanggan supaya menjadi pelanggan yang setia.

Deskripsi penilaian pasien terhadap pelayanan farmasi RSSN Bukittinggi dikategorikan menjadi 7 kelompok variabel, yaitu penampilan apotek rawat jalan, kemudahan pelayanan, ketersediaan obat, kecepatan layanan petugas, kompetensi petugas, pemberian informasi obat, dan keramahan petugas. Secara umum penilaian terhadap beberapa variabel sangat baik karena sebagian besar responden menilai variabel bebas

penampilan apotek dengan persepsi baik (64%), kemudahan pelayanan dengan persepsi mudah (57%), ketersediaan obat dengan persepsi lengkap (57%), kecepatan layanan petugas dengan persepsi cepat (57%), kompetensi petugas dengan persepsi baik (51%), pemberian informasi obat dengan persepsi baik (60%), keramahan petugas dengan persepsi ramah (82 %).

A. Penampilan IFRS

Berdasarkan analisis hubungan antara variabel penampilan apotek rawat jalan dengan loyalitas pasien dapat diketahui bahwa pada kelompok yang kurang loyal, proporsi responden yang menyatakan penampilan apotek rawat jalan kurang baik sebesar 36%. Supaya dapat lebih memberikan kenyamanan pada pasien adalah dengan menyiapkan sarana penunjang untuk mengurangi kejenuhan selama menunggu obat di apotek rawat jalan RSSN Bukittinggi.

Tabel 1. Tabel silang antara penampilan apotek rawat jalan dengan loyalitas di RSSN Bukittinggi

Persepsi Penampilan Apotek Rawat Jalan	Loyalitas Pasien				Total	
	Loyal		Kurang Loyal			
	f	%	f	%	f	%
Baik	48	48	16	16	64	64
Kurang Baik	23	23	13	13	36	36
Total	71	71	29	29	100	100

Hal ini sesuai dengan pendapat Engel dkk. (1993), bahwa keinginan pasien untuk membeli kembali jasa pelayanan sangat dipengaruhi oleh sarana penunjang dan kenyamanan dalam menunggu. Dalam penelitian ini lingkungan fisik apotek ditinjau dalam aspek lokasi apotek, penampilan fisik apotek, kondisi ruang tunggu, toilet, TV, koran untuk menghilangkan kejenuhan. Penampilan petugas juga harus diperhatikan terutama kerapian dan kebersihannya karena akan memberikan citra atau *image* tersendiri di mata konsumen tentang rumah sakit tersebut.

B. Kemudahan Pelayanan

Berdasarkan analisis hubungan antara variabel kemudahan pelayanan dengan loyalitas pasien dapat diketahui bahwa pada kelompok yang kurang loyal, proporsi responden yang menyatakan kurang mudah mendapatkan pelayanan jumlahnya yaitu 43%. Dalam penelitian ini kemudahan pelayanan ditinjau dari aspek ketersediaan informasi, keterjangkauan lokasi apotek dan prosedur pelayanan.

C. Ketersediaan Obat

Berdasarkan analisis hubungan antara variabel ketersediaan obat dengan loyalitas dapat diketahui bahwa pada

kelompok yang kurang loyal, proporsi responden yang menyatakan obat tidak lengkap sebanyak 16%, sedangkan yang menyatakan obat lengkap hanya 13%. Walaupun jumlah item obat yang disediakan sudah cukup banyak tetapi ada beberapa orang yang menyatakan persediaan obat tidak lengkap. Cara mengatasi dalam penelitian adalah responden mencari keluar untuk obat yang tidak tersedia di apotek rawat jalan RSSN Bukittinggi. Kepala Instalasi harus terus melakukan *controlling* terhadap jumlah obat secara berkala baik untuk obat *over stock* maupun *stock out*, melakukan monitoring terhadap pelaksanaan *Standard Operating Procedure* (SOP) tentang pengelolaan apotek, dan pembuatan obat racikan di apotek rawat jalan.

Tabel 2. Tabel silang antara kemudahan layanan apotek rawat jalan dengan loyalitas di RSSN Bukittinggi

Persepsi Kemudahan Layanan Apotek Rawat Jalan	Loyalitas Pasien				Total	
	Loyal		Kurang Loyal			
	F	%	f	%	f	%
Baik	42	42	15	15	57	57
Kurang Baik	29	29	14	14	43	43
Total	71	71	29	29	100	100

Tabel 3. Tabel silang antara ketersediaan obat di apotek rawat jalan dengan loyalitas di RSSN Bukittinggi

Persepsi Ketersediaan Obat di Apotek Rawat Jalan	Loyalitas Pasien				Total	
	Loyal		Kurang Loyal			
	F	%	f	%	f	%
Baik	44	44	13	13	57	57
Kurang Baik	27	27	16	16	43	43
Total	71	71	29	29	100	100

D. Kecepatan Layanan Petugas

Berdasarkan analisis hubungan antara variabel kecepatan layanan petugas dengan loyalitas dapat diketahui bahwa pada kelompok yang kurang loyal, proporsi responden yang menyatakan kecepatan layanan petugas kurang cepat sebanyak 43%. Kecepatan pelayanan sangat penting karena pada masyarakat modern, waktu adalah komoditi yang tidak bisa diulang kembali. Pasien datang ke rumah sakit membutuhkan waktu cukup lama untuk antri diperiksa dokter, selanjutnya pada proses pengambilan obat mulai dari resep masuk ke apotek sampai pasien menerima obat yang sudah selesai diracik atau diambilkan, diharapkan tidak terlalu lama supaya pasien tidak jenuh menunggu. Untuk meningkatkan kecepatan petugas dan mengurangi waktu tunggu pasien perlu dilakukan kerjasama yang baik di antara petugas.

Tabel 4. Tabel silang antara kecepatan petugas dalam pelayanan apotek rawat jalan dengan loyalitas di RSSN Bukittinggi

Persepsi Kecepatan Petugas dalam Pelayanan	Loyalitas Pasien				Total	
	Loyal		Kurang Loyal			
	F	%	f	%	f	%
Baik	44	44	13	13	57	57
Kurang Baik	27	27	16	16	43	43
Total	71	71	29	29	100	100

E. Kompetensi Petugas

Berdasarkan analisis hubungan antara variabel kompetensi petugas dengan loyalitas pasien dapat diketahui bahwa pada kelompok yang kurang loyal, proporsi responden yang menyatakan kompetensi petugas kurang baik sebanyak 49%. Peningkatan kompetensi petugas ini sangat perlu untuk meningkatkan kepercayaan pasien terhadap proses kefarmasian yang dilakukan oleh petugas.

Tabel 5. Tabel silang antara kompetensi petugas apotek rawat jalan dengan loyalitas di RSSN Bukittinggi

Persepsi Kompetensi Petugas	Loyalitas Pasien				Total	
	Loyal		Kurang Loyal			
	F	%	f	%	f	%
Baik	39	39	12	12	51	51
Kurang Baik	32	32	17	17	49	49
Total	71	71	29	29	100	100

F. Pemberian Informasi Obat

Berdasarkan analisis hubungan antara variabel pemberian informasi obat dengan loyalitas pasien dapat diketahui bahwa pada kelompok yang kurang loyal, proporsi responden yang menyatakan pemberian informasi obat tidak cukup sebanyak 40%. Tingginya tingkat pendidikan responden dapat menjelaskan tentang banyaknya responden yang menganggap kurang terhadap pemberian informasi obat, karena mereka semakin kritis dan secara aktif mencari informasi dari berbagai sumber sehingga menganggap kurang terhadap informasi yang diberikan oleh petugas apotek. Sesuai yang dikatakan Quick dkk. (1997) bahwa pemberian informasi yang jelas akan menambah upaya kesembuhan pasien, dan pada akhirnya meningkatkan kepercayaan. Program Pemberian Informasi Obat merupakan bagian dari pelaksanaan *patient care function* di apotek rawat jalan, bertujuan untuk memantapkan dan lebih menjelaskan kepada pasien tentang tata cara penggunaan obat yang bias meliputi dosis frekwensi pemakaiannya, efek samping obat sebagai salah satu bentuk jaminan keamanan obat untuk pasien yang diberikan pihak apotek.

Tabel 6. Tabel silang antara pemberian informasi obat apotek rawat jalan dengan loyalitas di RSSN Bukittinggi

Persepsi Pemberian Informasi Obat	Loyalitas Pasien				Total	
	Loyal		Kurang Loyal			
	F	%	f	%	f	%
Baik	45	45	15	15	60	60
Kurang Baik	26	26	14	14	40	40
Total	71	71	29	29	100	100

G. Keramahan Petugas

Berdasarkan analisis hubungan antara variabel keramahan petugas dengan loyalitas pasien dapat diketahui bahwa pada proporsi responden yang menyatakan petugas kurang ramah sebanyak 43%. Sikap petugas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan disebabkan karena jumlah petugas kurang sehingga beban kerja dirasakan cukup berat serta kurangnya motivasi dalam bekerja.

Tabel 7. Tabel silang antara keramahan petugas apotek rawat jalan dengan loyalitas di RSSN Bukittinggi

Persepsi Keramahan Petugas Apotek Rawat Jalan	Loyalitas Pasien				Total	
	Loyal		Kurang Loyal			
	f	%	f	%	f	%
Baik	65	65	17	17	57	57
Kurang Baik	6	6	12	12	43	43
Total	71	71	29	29	100	100

Menurut Zeithami dkk. (1990) dalam pelayanan jasa, keramahan petugas dan kemudahan pelayanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap dimensi kualitas pelayanan. Hal ini dapat diatasi dengan cara menambah petugas. Jika memungkinkan dapat merekrut petugas baru, tapi jika tidak mungkin bisa dengan cara memberdayakan petugas yang ada dengan memberikan uang insentif dan *reward* dari pimpinan. Supaya lebih termotivasi bekerja lebih giat dan tanpa mengurangi sifat empati dan keramahan mereka kepada para pelanggan.

Hasil uji statistik menggunakan uji *Chi Square* antara masing-masing faktor pelayanan farmasi terhadap keputusan beli obat ulang dengan p value $< 0,1$ pada tingkat kesalahan 10% mendapatkan tidak adanya hubungan bermakna antara penampilan IFRS, kemudahan pelayanan, ketersediaan obat, kecepatan petugas, kompetensi petugas, dan pemberian informasi obat dengan loyalitas pasien. Hanya keramahan petugas dengan loyalitas pasien yang ada hubungan bermakna. Menciptakan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen adalah *value* yang sangat berharga bagi rumah sakit

tersebut untuk bersaing dengan rumah sakit lain.

Kesimpulan

Persepsi pasien tentang pelayanan farmasi di apotek rawat jalan RSSN Bukittinggi dinyatakan baik dengan adanya nilai persepsi baik pada 7 variabel pelayanan farmasi. Loyalitas pasien dinyatakan loyal pada apotek rawat jalan RSSN Bukittinggi. Dari analisa *Chi Square test* dinyatakan 6 variabel (penampilan apotek rawat jalan, kemudahan layanan, ketersediaan obat, kecepatan petugas, kompetensi petugas, dan pemberian informasi obat) tidak ada hubungan yang bermakna dengan loyalitas pasien. Hanya variabel keramahan petugas yang ada hubungan bermakna dengan loyalitas pasien.

Saran

Untuk meningkatkan loyalitas pasien di apotek rawat jalan RSSN Bukittinggi, perlu adanya perbaikan kualitas pelayanan kefarmasian dengan cara:

1. Untuk mengatasi persediaan obat yang tidak lengkap terutama menyangkut obat kosong, instalasi farmasi membuat perencanaan yang baik. Dalam penulisan resep

- diharapkan kerjasama antara pihak IFRS dengan sejawat dari profesi lain seperti dokter untuk mematuhi penulisan resep berdasarkan standar terapi rumah sakit.
2. Kepala Instalasi harus terus melakukan *controlling* terhadap jumlah obat secara berkala baik untuk obat *over stock* maupun *stock out*, melakukan monitoring terhadap pelaksanaan *Standard Operating Procedure* (SOP) tentang pengelolaan apotek, dan pembuatan obat racikan di apotek rawat jalan.
 3. Mengupayakan agar resep tetap bisa dikerjakan, jika obatnya kosong atau belum tersedia dapat dicarikan ke apotek lain dengan mengambil keuntungan yang rendah, kemudian menyerahkan obat ke rumah pasien tanpa tambahan biaya (program tambahan khusus *delivery*).
 4. Dalam upaya untuk meningkatkan kinerja dan motivasi petugas maka perlu dilakukan pelatihan, melakukan *skill test* yang berhubungan dengan operasional teknis kefarmasian secara berkala serta diberikan *reward* dan insentif bagi petugas yang memiliki kinerja dan kedisiplinan yang baik.
 5. Untuk meningkatkan kemudahan pelayanan, maka perlu diperhatikan faktor yang mempengaruhi proses pelayanan yaitu mempermudah prosedur pembayaran dan meningkatkan pemberian informasi obat oleh petugas.
 6. Mengubah penampilan fisik apotek rawat jalan dengan tampilan dan *interior design* yang lebih menarik dengan mempertimbangkan luas ruang sehingga alur masuk dan keluarnya orang dan barang tidak mengganggu pelayanan.

Daftar Pustaka

- Daniel, W.W., 1999. *Biostatistics: a foundation for analysis in the health sciences*. 7th edition. New York: John Wiley&Sons.
- Robbins, S.P., Judge, A.T., 2008. *Perilaku organisasi*. Jilid I Edisi XII. Jakarta: Salemba Empat.
- Naing, L., Winn, T., Rusli, B.N., 2006. Practical issues in calculating the sample size for prevalence studies. *Archives of Orofacial Sciences*, 1:9-14.
- Santoso, S., 1999. *SPSS: Mengolah data statistik secara profesional*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Departemen Kesehatan RI, 2006. *Standar pelayanan farmasi di*

- rumah sakit.* Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Engel, J., Blackwill, R., Miniard, W., 1993. *Perilaku konsumen*. Edisi VI. Jakarta: Binapura Aksara.
- Griffin, J., 2003. *Costumer loyalty: menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Jakarta: PT. Erlangga.
- Quick, J.D., Hoyerzeil, H.V., Rankin, J.R., Dukes, M.N.G., Laing, R., Garnett, A., O'Connor, R.W., 1997. *Managing drug supply: the selection, procurement, distribution and use of pharmaceuticals*. Edisi kedua. Connecticut: Kumarian Press.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., Berry, L.L., 1990. *Delivering quality service: balancing customer perception and expectation*. New York: The Free Press.