

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN APOTEK KIMIA FARMA JAKARTA MENGGUNAKAN MODEL SERVQUAL (STUDI KASUS PADA TIGA APOTEK)

Mas'ud

RSPAD Gatot Soebroto

ABSTRACT

Since policy sector pharmaceutical affairs 1993 by government about deregulations sector community pharmacy, competition business community pharmacy in Jakarta was very strict. For win something this competitions, Kimia Farma community pharmacy as the biggest community pharmacy network in Indonesia have propagan-dized vision be the foremost business networking community pharmacy in Indonesia and mission first-rate services for customers with customer satisfaction. The objective of this research is detect satisfaction level of service quality of Kimia Farma community pharmacy Jakarta, in particular Kimia Farma community pharmacy -1 Kemayoran, Kimia Farma community pharmacy-48 Matraman, Kimia Farma community pharmacy-147 Duren Sawit. Beside This research also objective for knowed vision, mission of Kimia Farma community pharmacy was reached. This research using survey method with quisionaire Single Cross Sectional Study approaches. Research using Servqual (Service Quality) model was discovered by Parasuraman, Zeithaml and Berry use five dimensions of service quality, that was tangible, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty. Satisfaction level measured with Gap analysis that was difference expectation before customer receiving the service and perception after that; and Cartesian Diagram analysis, that was mapping atribut service quality on Cartesian Diagram. Analysis difference on customer satisfaction within community pharmacy used analysis varian (Anova). Result: dimension that highest satisfaction level was emphaty (gap -0.37 or satisfactions levels 91.88 %); attribute that highest satisfaction level was well designed interior/exterior building (gap -0.14 or satisfaction levels 96.4 %). Mapping attribute on Cartesian Diagram majority on quadrat B, means service quality Kimia Farma community pharmacy was sufficient. Based on hypothesis test, was not difference significant satisfactions level Kimia Farma community pharmacy was research (alpha > 0.05). Conclusions: generally satisfactions level Kimia Farma community pharmacy that researched nearly satisfy, with satisfaction levels within community pharmacy was not significant difference.

Key words : *community pharmacy, service quality, customer satisfaction.*

Corresponding author : E-mail : masud_faiah@yahoo.com

ABSTRAK

Sejak dikeluarkannya kebijakan pemerintah tahun 1993 tentang deregulasi dibidang kefarmasian terutama sektor apotek, persaingan bisnis apotek menjadi sangat ketat terutama di Jakarta. Strategi untuk memenangkan persaingan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas layanan, salah satu indikator yang paling banyak dipakai untuk mengukur kualitas layanan adalah tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan Apotek Kimia Farma Jakarta, khususnya Apotek Kimia Farma-1 Kemayoran, Apotek Kimia Farma-48 Matraman, dan Apotek Kimia Farma-147 Duren Sawit menggunakan metode survey dengan pendekatan Single Cross Sectional Study memakai instrumen kuesioner. Tingkat kepuasan pelanggan diukur menggunakan model SERVQUAL (Service Quality) terhadap 5 dimensi kualitas layanan yaitu tangible, reliability), responsiveness, assurance dan empathy. Hasil penelitian: Dimensi yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah dimensi empathy (kesenjangan -0,37 atau tingkat kepuasan 91,66 %); atribut yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah bangunan apotek memiliki desain interior/eksterior yang baik dan menarik (kesenjangan -0,14 atau tingkat kepuasan 96,4 %); dan atribut yang terpetakan pada diagram Kartesius terbanyak adalah pada kuadran B yang berarti kualitas layanan Apotek Kimia Farma yang diteliti menunjukkan cukup baik. Hasil uji hipotesis penelitian menyatakan tidak ada perbedaan yang bermakna tingkat kepuasan pelanggan antar apotek yang diteliti ($\alpha > 0,05$). Kesimpulan : secara umum tingkat kepuasan pelanggan Apotek Kimia Farma yang diteliti mendekati "Puas", sedangkan tingkat kepuasan pelanggan antar Apotek Kimia Farma yang diteliti tidak menunjukkan perbedaan yang bermakna.

Kata Kunci : *Apotek, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan.*

PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator yang banyak dipakai dalam mengukur kualitas layanan sebuah produk baik barang maupun jasa. Apotek adalah salah satu sarana kesehatan, yaitu tempat tertentu tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi, dan perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat (1, 2). Produk yang ditawarkan apotek hampir serupa dengan yang ditawar-

kan oleh apotek lain, yaitu berupa perbekalan farmasi maupun jasa pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*), sehingga pelanggan dapat langsung melakukan perbandingan atas produk dan kualitas pelayanan apotek yang diterima dan memilih produk mana yang terbaik.

Kualitas pelayanan apotek sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas berdampak terhadap minat pelanggan untuk kembali ke apotek yang sama dan pula sebagai alat promosi dari

mulut ke mulut bagi calon pelanggan lain yang dapat berpengaruh sangat positif bagi usaha apotek. Pelanggan adalah pekerja yang nyata (*customer are the real employer*) yang dapat membantu kemajuan perusahaan (3), sedangkan ketidakpuasan pelanggan merupakan sesuatu yang sangat mengkhawatirkan perusahaan karena kekecewaan pelanggan dapat dimanfaatkan kompetitor dengan meningkatkan pelayanan secara transparan dan memberi alternatif yang bersahabat (*friendly alternative*) (4) sehingga pelanggan dapat berpindah ke perusahaan lain.

Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di apotek adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan (2). Selain untuk promosi apotek, pengukuran kepuasan pelanggan bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan apotek pada pelanggannya (5). Kepuasan pelanggan yang belum tercapai, seharusnya menjadi fokus penting bagi manajemen apotek untuk mengambil kebijakan dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan di apotek (6).

Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman et.al. (1985, 1990), dengan cara membuat penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan dibidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan (7). Analisis kepuasan pelang-

gan dilakukan pada lima dimensi kualitas layanan, yakni 1) *tangibles*, 2) *reliability*, 3) *responsiveness*, 4) *assurance*, dan *emphaty*.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Apotek Kimia Farma Jakarta sebagai salah satu indikator tingkat keberhasilan strategi manajemen Apotek Kimia Farma Jakarta dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggannya khususnya pada Apotek KF-1 Kemayoran, Apotek KF-48 Matraman, dan KF-147 Duren Sawit.

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif inferensial dengan pendekatan *Single Cross Sectional Study*. Responden yang dipilih adalah pengunjung Apotek Kimia Farma Jakarta yang menebus resep dokter dengan metode *non probability sampling* dengan jumlah tertentu berdasarkan prinsip kemudahan (*convenience basis*). Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan memberikan kuesioner terstruktur kepada responden yang memenuhi kriteria inklusi. Pernyataan dalam kuesioner mengacu pada bentuk instrument *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman et.al (1985, 1990) berbentuk *Likert Style* menggunakan skala 1 sampai dengan 5 (7). Penelitian dilakukan selama satu bulan (antara Nopember-Desember 2008) pada

Tabel 1. Sosiodemografi dan Karakteristik Responden Apotek KF Jakarta 2008

Sosiodemografi dan Karakteristik Responden	KF-1 Kemayoran	KF-48 Matraman	KF-147 Duren Sawit	Total
	Frekuensi (%)			
1. Jenis Kelamin				
- Laki-Laki	37 (47,4 %)	41 (48,2 %)	38 (49,4 %)	116 (48,3 %)
- Perempuan	41 (52,6 %)	44 (51,8 %)	39 (50,6 %)	124 (51,7 %)
2. Umur				
- < 25 Tahun	8 (10,3 %)	17 (20,0 %)	12 (15,6 %)	33 (13,8 %)
- 25 – 50 Tahun	57 (73,1 %)	47 (55,3 %)	55 (71,4 %)	163 (67,9 %)
- > 50 Tahun	13 (16,7 %)	21 (24,7 %)	10 (13,0 %)	44 (18,3 %)
3. Pendidikan				
- Tamat SLTA	47 (60,3 %)	46 (54,1 %)	31 (40,3 %)	124 (51,7 %)
- Tamat Diploma	13 (16,7 %)	9 (10,6 %)	14 (18,2 %)	36 (15,0 %)
- Tamat Sarjana	18 (23,0 %)	30 (35,3 %)	32 (41,6 %)	80 (33,3 %)
4. Pekerjaan				
- PNS/TNI/POLRI	10 (12,8 %)	12 (14,1 %)	16 (20,8 %)	38 (15,8 %)
- Wiraswasta	17 (21,8 %)	19 (22,4 %)	19 (24,7 %)	55 (22,9 %)
- Pelajar/Mahasiswa	24 (30,8 %)	15 (17,6 %)	17 (22,0 %)	56 (23,3 %)
- Ibu Rumah Tangga	9 (11,5 %)	4 (4,7 %)	4 (5,2 %)	17 (7,2 %)
- Peg. Swasta/lain-lain	18 (23,1 %)	35 (41,2 %)	21 (27,3 %)	74 (30,8 %)
5. Penghasilan/Bulan				
- < 1 juta	25 (32,1 %)	25 (29,4 %)	22 (28,6 %)	72 (30,0 %)
- 1 - 3 juta	31 (39,7 %)	38 (44,7 %)	36 (46,8 %)	105 (43,8 %)
- 3 - 5 jt	14 (17,9 %)	13 (15,3 %)	12 (15,6 %)	39 (16,2 %)
- > 5 juta	8 (10,3 %)	9 (10,6 %)	7 (9,1 %)	24 (10,0 %)
6. Kunjungan Apotek				
- Baru Pertama	6 (7,7 %)	18 (21,2 %)	14 (18,2 %)	38 (15,8 %)
- 2 - 5 kali	23 (29,5 %)	24 (28,2 %)	29 (37,6 %)	76 (31,7 %)
- > 5 kali	49 (62,8 %)	43 (50,6 %)	34 (44,2 %)	126 (52,5 %)
7. Alasan Kunjungan				
- Dekat Rumah	41 (52,6 %)	25 (29,4 %)	26 (33,8 %)	92 (38,3 %)
- Rekomendasi Teman	3 (3,8 %)	14 (16,5 %)	11 (14,3 %)	28 (11,7 %)
- Pelayanannya baik	20 (25,7 %)	24 (28,2 %)	27 (35,0 %)	71 (29,6 %)
- Lain-lain	14 (17,9 %)	22 (25,9 %)	13 (16,9 %)	49 (20,4 %)

Apotek KF-1 Kemayoran, Apotek KF-48 Matraman, dan KF-147 Duren Sawit, dimana ketiga apotek melayani masyarakat secara umum, bukan melayani pasien secara khusus seperti Apotek Kimia Farma di rumah sakit.

Jumlah sampel untuk tiap lokasi ditentukan berdasarkan proporsi perkiraan jumlah pelanggan yang menebus resep di tiap-tiap apotek yang dijadikan obyek penelitian. Dalam penelitian ini masing-masing apotek diambil 80 responden.

HASIL PENELITIAN

Jumlah kuesioner keseluruhan yang diberikan kepada responden sebanyak 270 buah, masing-masing apotek mendapat 90 buah. Setelah dilakukan editing jawaban kuesioner yang memenuhi syarat untuk diolah lebih lanjut sebanyak 240 buah, terdiri atas Apotek Kimia Farma-1 Kemayoran 78 buah, Apotek Kimia Farma-48 Matraman 85 buah, dan Apotek Kimia Farma-147 Duren Sawit 77 buah, dengan keadaan sosiodemografi dan karakteristik responden seperti pada Tabel 1.

Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan

Hasil analisis Gap (kesenjangan). Berdasarkan hasil analisis *gap* antara persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas layanan Apotek Kimia Farma yang diteliti, diperoleh hasil sebagai berikut :

1. *Gap Dimensi Servqual*

Nilai kesenjangan rata-rata apotek yang diteliti -0,43 dengan tingkat kepuasan 90,14 %. Apotek KF-1 Kemayoran menunjukkan kesenjangan terkecil dengan tingkat kepuasan 91,95 %, diikuti oleh Apotek KF-48 Matraman dengan tingkat kepuasan 89,96 %, dan Apotek KF-147 Duren Sawit dengan tingkat kepuasan 89,37%. Dimensi yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah *emphaty* dengan tingkat kepuasan 91,66% (Tabel 2).

2. *Gap Atribut Dimensi Servqual*

a. Dimensi *Tangible*

Tingkat kepuasan pelanggan tertinggi adalah atribut bangunan interior atau eksterior baik dan menarik dengan tingkat kepuasan 96,40 %, sedangkan terendah atribut peralatan apotek yang dipakai canggih dan modern dengan tingkat kepuasan 89,18 %.

b. Dimensi *Reliability*

Tingkat kepuasan pelanggan tertinggi adalah atribut permasalahan pelanggan dapat segera diselesaikan petugas apotek dengan tingkat kepuasan 88,56 %, sedangkan terendah atribut resep dilayani tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan dengan tingkat kepuasan 86,99 %.

c. Dimensi Responsiveness

Tingkat kepuasan tertinggi adalah atribut petugas apotek tidak terlihat bingung menghadapi pelanggan dengan tingkat kepuasan 91,38%, dan terendah atribut petugas apotek segera memberitahu kapan dan berapa lama resep dapat diselesaikan dengan tingkat kepuasan 87,47 %.

d. Dimensi Assurance

Tingkat kepuasan tertinggi adalah atribut obat diserahkan langsung oleh apoteker dengan tingkat kepuasan 91,97 %, dan terendah atribut pemberian informasi dan konsultasi saat obat diserahkan kepada pelanggan dengan tingkat kepuasan 88,54 %.

Tabel 2. Nilai Kesenjangan Dimensi *Service Quality* antara Persepsi dengan Ekspektasi Pelanggan serta Tingkat Kesesuaian (% Kepuasan Pelanggan) Apotek Kimia Farma Jakarta, 2008

Dimensi Kualitas Jasa Layanan/ <i>Service Quality</i>	KF-1 Kemayoran			KF-48 Matraman			KF-147 Duren Sawit			Total			
	Ekspek-tasi	Persep-si	Tk.Kese-suaian (%)	Ekspek-tasi	Persep-si	Tk.Kese-suaian (%)	Ekspek-tasi	Persep-si	Tk.Kese-suaian (%)	Ekspek-tasi	Persep-si	Tk.Kese-suaian (%)	
Tangible	3.96	3.73	-0.22	4.20	3.81	-0.39	4.22	3.84	91.01	4.13	3.76	-0.37	91.09
Reliability	4.43	3.98	-0.45	4.33	3.81	-0.51	4.48	3.88	86.52	4.41	3.89	-0.52	88.14
Responsiveness	4.33	3.99	-0.34	4.29	3.83	-0.45	4.42	3.85	87.17	4.34	3.89	-0.45	89.56
Assurance	4.43	4.02	-0.41	4.45	3.98	-0.47	4.53	4.10	90.53	4.47	4.03	-0.44	90.22
Empathy	4.42	4.10	-0.32	4.29	3.89	-0.40	4.46	4.08	91.62	4.39	4.02	-0.37	91.66
RATA-RATA	4.31	3.96	-0.35	4.31	3.87	-0.44	4.42	3.95	89.37	4.35	3.92	-0.43	90.14

* Sumber : Hasil analisis SPSS 15.0 (telah diolah kembali oleh penulis)

e. Dimensi *Emphaty*

Tingkat kepuasan pelanggan tertinggi adalah atribut jam buka apotek sesuai dengan kebutuhan pelanggan dengan tingkat kepuasan 94,57 %, dan terendah atribut perhatian secara individu kepada pelanggan dengan tingkat kepuasan 89,48 %. (Tabel 3).

3. Hasil Analisis Diagram Kartesius

Hasil pemetaan ke-22 atribut/ pernyataan kualitas layanan (*servqual*) menggunakan diagram Kartesius pada masing-masing apotek dapat dilihat pada gambar 1 s/d 4 dan tabel 5.

Dari rata-rata atribut kualitas layanan Apotek KF Jakarta pada tabel 4. dapat digambarkan diagram Kartesius seperti gambar 1 s/d 4.

Perbandingan Kualitas Layanan antar Apotek

Hasil analisis varian (Anova) perbandingan kualitas layanan antar apotek yang diteliti diperoleh hasil $sig > 0.05$. (Tabel 6).

PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Pelanggan

1. Hasil Analisis Gap

Semua dimensi kualitas layanan pada semua Apotek Kimia Farma yang diteliti menunjukkan nilai kesenjangan negatif, hal ini memberikan pengertian bahwa semua Apotek Kimia Farma yang diteliti masih belum bisa memuaskan pelanggan-

nya 100 %. Apotek KF-1 Kemayoran menunjukkan kesenjangan terkecil atau tingkat kepuasan terbesar, diikuti oleh Apotek KF-48 Matraman dan Apotek KF-147 Duren Sawit. Secara keseluruhan rata-rata tingkat kepuasan apotek yang diteliti 90,14 %, hal ini menunjukkan bahwa masih ada sekitar 10 % responden yang merasa kurang puas dengan pelayanan Apotek Kimia Farma. Dimensi *Emphaty* menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi disusul *Tangible*, namun dilihat dari ekspektasi pelanggan dimensi *Assurance* mempunyai tingkat ekspektasi tertinggi disusul *Emphaty* hal ini menunjukkan bahwa harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian sangat tinggi karena kedua dimensi ini terkait dengan atribut utama dimensi pelayanan kefarmasian. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kedua atribut cukup tinggi yang menandakan pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma yang diteliti berjalan cukup baik.

Atribut kualitas layanan yang memiliki *gap* terkecil atau tingkat kepuasan tertinggi adalah bangunan apotek memiliki desain interior atau eksterior yang baik dan menarik dengan tingkat kepuasan 96,4 %; tingginya tingkat kepuasan ini disebabkan karena ekspektasi pelanggan terhadap atribut ini paling rendah dibandingkan atribut lain, hal ini menunjukkan bahwa faktor fisik bangunan dapat dikatakan sudah memuaskan pelanggan dibandingkan atribut lain. Sedangkan atribut yang

Tabel 3. Nilai Kesenjangan Atribut *Servqual* antara Persepsi dengan Ekspektasi serta Tingkat Kesesuaian (% Kepuasan Pelanggan) Apotek Kimia Farma Jakarta, 2008

Dimensi Kualitas Jasa Layanan/ Service Quality	KF-1 Kemayoran			KF-48 Matraman			KF-147 Duren Sawit			Total			
	Ekspek- tasi	Persep- si	Tk.Kese- suaian (%)	Ekspek- tasi	Persep- si	Tk.Kese- suaian (%)	Ekspek- tasi	Persep- si	Tk.Kese- suaian (%)	Ekspek- tasi	Persep- si	Tk.Kese- suaian (%)	
		KESEN- JANGAN		KESEN- JANGAN		KESEN- JANGAN	KESEN- JANGAN		KESEN- JANGAN	KESEN- JANGAN		KESEN- JANGAN	
Dimensi Tangible													
1. Bangunan, Interior atau eksterior	3.73	3.82	102.41	3.89	3.78	-0.11	4.04	3.66	-0.38	90.59	3.89	-0.14	96.40
2. Peralatan Apotek	4.05	3.73	92.10	4.27	3.73	-0.54	4.16	3.66	-0.5	87.98	4.16	-0.45	89.18
3. Kenyamanan Ruang Tunggu	4.15	3.74	90.12	4.35	4.00	-0.35	4.31	3.75	-0.56	87.01	4.28	-0.44	89.72
4. Brosur & Info ttg obat	3.60	3.37	93.61	4.05	3.54	-0.51	4.05	3.57	-0.48	88.15	3.90	-0.4	89.74
5. Penampilan Petugas	4.24	4.00	94.34	4.44	4.01	-0.43	4.53	3.99	-0.54	88.08	4.40	-0.4	90.91
Dimensi Reliability													
6. Resep dikerjakan tepat waktu sesuai janji	4.41	3.87	87.76	4.26	3.72	-0.54	4.45	3.84	-0.61	86.29	4.38	-0.57	86.99
7. Permasalahan segera diselesai- kan oleh petugas	4.41	4.04	91.61	4.24	3.69	-0.55	4.47	3.88	-0.59	86.80	4.37	-0.5	88.56
8. Datang langsung dilayani	4.44	4.03	90.77	4.51	3.96	-0.55	4.55	3.95	-0.6	86.81	4.50	-0.52	88.44
9. Petugas tidak pernah melakukan kesalahan	4.47	3.99	89.26	4.31	3.88	-0.43	4.45	3.83	-0.62	86.07	4.41	-0.51	88.44

Sambungan Tabel 3.

Dimensi Kualitas Jasa Layanan/ Service Quality	KF-1 Kemayoran			KF-48 Matraman			KF-147 Duren Sawit			Total						
	Ekspek- tasi	Persep- si	Tk.Kese- suaian (%)	Ekspek- tasi	Persep- si	Tk.Kese- suaian (%)	Ekspek- tasi	Persep- si	Tk.Kese- suaian (%)	Ekspek- tasi	Persep- si	Tk.Kese- suaian (%)				
Dimensi Responsiveness																
10. Petugas mem- beritahu kapan resep selesai	4.40	3.94	-0.46	89.55	4.31	3.80	-0.51	88.17	4.47	3.78	-0.69	84.56	4.39	3.84	-0.55	87.47
11. Petugas sigap selalu ingin bantu pelanggan	4.36	3.99	-0.37	91.51	4.31	3.89	-0.42	90.26	4.40	3.87	-0.53	87.95	4.35	3.92	-0.43	90.11
12. Petugas tidak bingung hadapi pelanggan	4.24	4.05	-0.19	95.52	4.25	3.80	-0.45	89.41	4.39	3.91	-0.48	89.07	4.29	3.92	-0.37	91.38
Dimensi Assurance																
13. Informasi & konsul saat serahkan obat	4.46	3.99	-0.47	89.46	4.38	3.79	-0.59	86.53	4.51	4.06	-0.45	90.02	4.45	3.94	-0.51	88.54
14. Obat diserahkan langsung oleh Apoteker	3.69	3.50	-0.19	94.85	4.29	3.98	-0.31	92.77	4.34	3.84	-0.5	88.48	4.11	3.78	-0.33	91.97
15. Pengetahuan & kemampuan petugas	4.62	4.17	-0.45	90.26	4.47	3.96	-0.51	88.59	4.58	4.21	-0.37	91.92	4.55	4.11	-0.44	90.33
16. Petugas sopan & ramah	4.56	4.06	-0.5	89.04	4.47	4.01	-0.46	89.71	4.55	4.14	-0.41	90.99	4.53	4.07	-0.46	89.85

Sambungan Tabel 3.

Dimensi Kualitas Jasa Layanan/ Service Quality	KF-1 Kemayoran			KF-48 Matraman			KF-147 Duren Sawit			Total		
	Ekspek- tasi	Persep- si	Tk.Kese- suaian (%)	Ekspek- tasi	Persep- si	Tk.Kese- suaian (%)	Ekspek- tasi	Persep- si	Tk.Kese- suaian (%)	Ekspek- tasi	Persep- si	Tk.Kese- suaian (%)
17. Petugas Jujur & dapat dipercaya	4.64	4.12	88.79	4.54	4.02	88.55	4.57	4.14	90.59	4.58	4.09	89.30
18. Obat lengkap, asli, berkualitas	4.62	4.29	92.86	4.52	4.09	90.49	4.61	4.18	90.67	4.58	4.19	91.48
Dimensi Emphaty												
19. Perhatian secara Individu	4.28	3.77	88.08	4.34	3.89	89.63	4.38	3.95	90.18	4.33	3.87	89.38
20. Petugas tidak membedakan pelanggan	4.46	4.06	91.03	4.31	3.95	91.65	4.49	4.18	93.10	4.42	4.06	91.86
21. Petugas paham kebutuhan pelanggan	4.40	4.00	90.91	4.32	3.84	88.89	4.49	4.09	91.09	4.40	3.97	90.23
22. Jam buka sesuai kebutuhan pelanggan	4.53	4.55	100.44	4.28	3.89	90.89	4.47	4.12	92.17	4.42	4.18	94.57
RATA-RATA	3.96	4.31	92.01	3.87	4.32	89.63	3.94	4.42	89.03	3.92	4.35	90.22

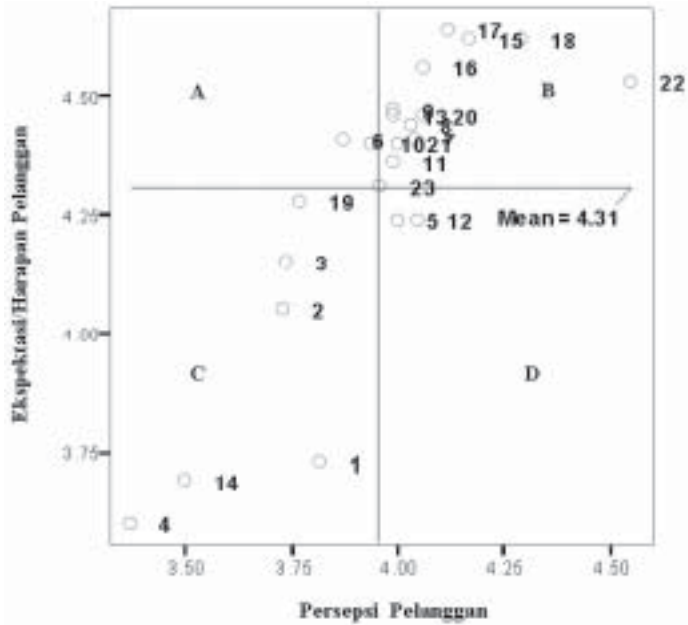
* Sumber : Hasil analisis SPSS 15.0 (telah diolah kembali oleh penulis)

Tabel 4. Nilai Rata-Rata Atribut *Servqual* Apotek Kimia Farma Jakarta, 2008

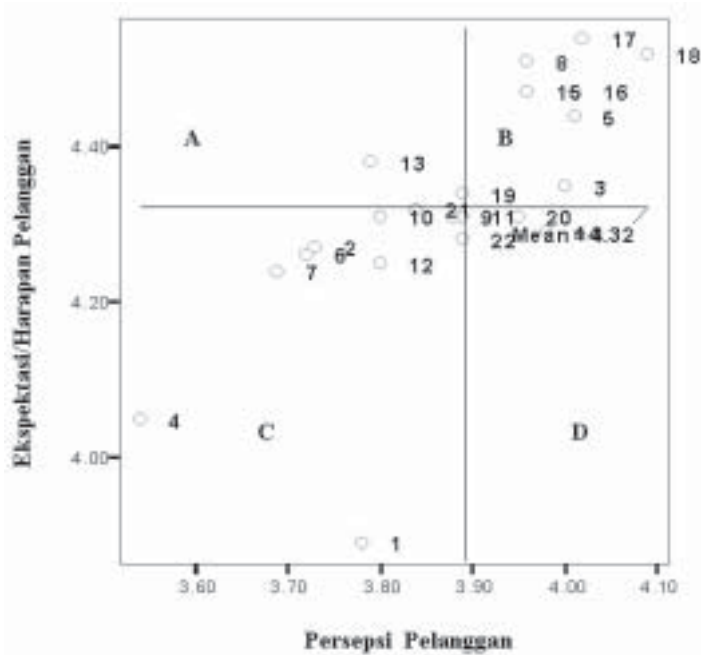
Atribut Kualitas Layanan/ Service Quality	KF-1 Kemayoran		KF-48 Matraman		KF-147 Duren Sawit		Total (KF Jakarta)	
	Mean		Mean		Mean		Mean	
	Persepsi (X)	Ekspektasi (Y)	Persepsi (X)	Ekspektasi (Y)	Persepsi (X)	Ekspektasi (Y)	Persepsi (X)	Ekspektasi (Y)
<i>Dimensi Tangible</i>								
Pk1.Bangunan, Interior atau eksterior	3.82	3.73	3.78	3.89	3.66	4.04	3.75	3.89
Pk2.Peralatan Apotek	3.73	4.05	3.73	4.27	3.66	4.16	3.71	4.16
Pk3.Kenyamanan Ruang Tunggu	3.74	4.15	4.00	4.35	3.75	4.31	3.84	4.28
Pk4.Brosur & Info tentang obat	3.37	3.60	3.54	4.05	3.57	4.05	3.50	3.90
Pk5.Penampilan Petugas	4.00	4.24	4.01	4.44	3.99	4.53	4.00	4.40
<i>Dimensi Reliability</i>								
Pk6.Resep dikerjakan tepat waktu sesuai janji	3.87	4.41	3.72	4.26	3.84	4.45	3.81	4.38
Pk7.Permasalahan diselesaikan secara tulus	4.04	4.41	3.69	4.24	3.88	4.47	3.87	4.37
Pk8.Datang langsung dilayani	4.03	4.44	3.96	4.51	3.95	4.55	3.98	4.50
Pk9. Petugas tidak pernah melakukan kesalahan	3.99	4.47	3.88	4.31	3.83	4.45	3.90	4.41
<i>Dimensi Responsiveness</i>								
Pk10.petugas memberitahu kapan resep selesai	3.94	4.40	3.80	4.31	3.78	4.47	3.84	4.39
Pk11.Petugas sigap selalu ingin Bantu pelanggan	3.99	4.36	3.89	4.31	3.87	4.40	3.92	4.35

Sambungan **Tabel 4.**

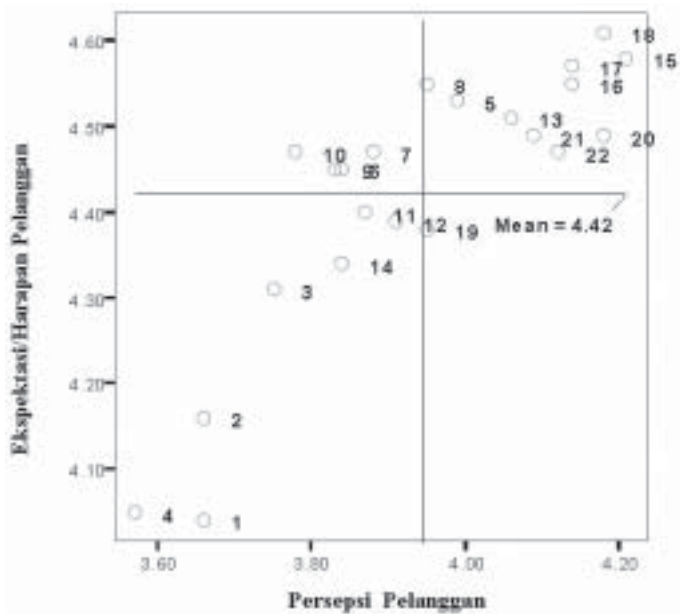
Atribut Kualitas Layanan/ Service Quality	KF-1 Kemayoran		KF-48 Matraman		KF-147 Duren Sawit		Total (KF Jakarta)	
	Mean		Mean		Mean		Mean	
	Persepsi (X)	Ekspektasi (Y)	Persepsi (X)	Ekspektasi (Y)	Persepsi (X)	Ekspektasi (Y)	Persepsi (X)	Ekspektasi (Y)
Pk12.Petugas tidak bingung hadapi pelanggan	4.05	4.24	3.80	4.25	3.91	4.39	3.92	4.29
<i>Dimensi Assurance</i>								
Pk13.Informasi & konsul saat serahkan obat	3.99	4.46	3.79	4.38	4.06	4.51	3.94	4.45
Pk14.Obat diserahkan langsung oleh Apoteker	3.50	3.69	3.98	4.29	3.84	4.34	3.78	4.11
Pk15.Pengetahuan & kemampuan petugas	4.17	4.62	3.96	4.47	4.21	4.58	4.11	4.55
Pk16.Petugas sopan & ramah	4.06	4.56	4.01	4.47	4.14	4.55	4.07	4.53
Pk17.Petugas Jujur & dapat dipercaya	4.12	4.64	4.02	4.54	4.14	4.57	4.09	4.58
Pk18.Obat lengkap, asli,berkualitas	4.29	4.62	4.09	4.52	4.18	4.61	4.19	4.58
<i>Dimensi Emphaty</i>								
Pk19.Perhatian secara Individu	3.77	4.28	3.89	4.34	3.95	4.38	3.87	4.33
Pk20.Petugas tidak membedakan pelanggan	4.06	4.46	3.95	4.31	4.18	4.49	4.06	4.42
Pk21.Petugas paham kebutuhan pelanggan	4.00	4.40	3.84	4.32	4.09	4.49	3.97	4.40
Pk22.Jam buka sesuai kebutuhan pelanggan	4.55	4.53	3.89	4.28	4.12	4.47	4.18	4.42
RATA-RATA	3.96	4.31	3.87	4.32	3.94	4.42	3.92	4.35



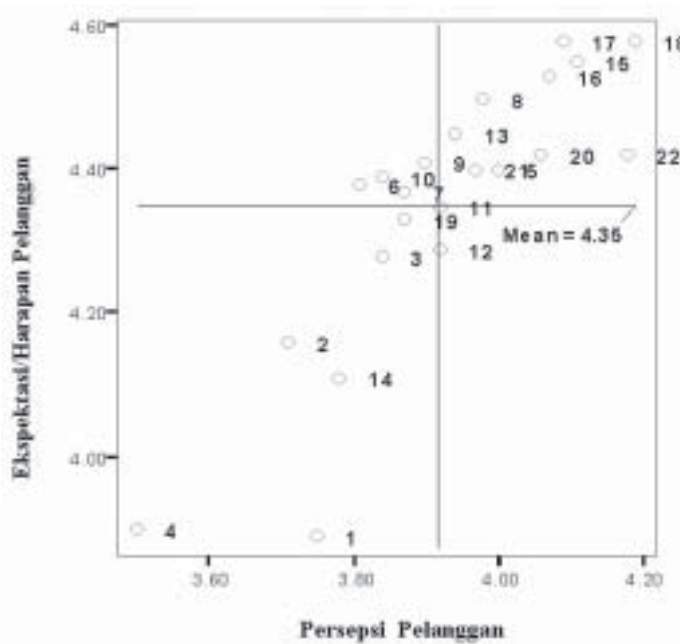
Gambar 1. Diagram Kartesius Kualitas Layanan Apotek KF-1 Kemayoran



Gambar 2. Diagram Kartesius Atribut Layanan Apotek KF-48 Matraman



Gambar 3. Diagram Kartesius Kualitas Layanan Apotek KF-147 Duren Sawit



Gambar 4. Diagram Kartesius Kualitas Layanan Apotek KF-Jakarta

Tabel 5. Distribusi Atribut Pada Tiap Kuadran

KUADRAN	KF-1 Kemayoran	KF-48 Matraman	KF-147 Duren Sawit	Rata-Rata (KF Jakarta)
	(No Atribut)			
A	6,10	13,21	6,7,9,10	6,7,9,10
B	7,8,9,11,13, 15,16,17,18, 20,21,22	3,5,8,15,16,17, 18,19	5,8,15,16,17, 18,20,21,22	5,8,11,13,15, 16,17,18,20, 21,22
C	1,2,3,4,14,19	1,2,4,6,7,10,12	1,2,3,4,11, 12,14	1,2,3,4,14,19
D	5,12	9,11,14,20,22	19	12

Keterangan Nomor Atribut :

1. Bangunan apotek memiliki desain interior/eksterior yang baik dan menarik
2. Peralatan yang dipakai seperti komputer dan system antrian resep/pasien, canggih dan modern
3. Ruang tunggu luas, bersih, nyaman, ber-AC yang dilengkapi TV dan Toilet
4. Di ruang tunggu tersedia brosur dan informasi terbaru tentang obat
5. Penampilan petugas apotek rapih, bersih, menarik dan murah senyum
6. Pelayanan resep dilakukan tepat waktu dengan standar waktu yang pasti sesuai dengan yang dijanjikan.
7. Permasalahan pelanggan segera diatasi secara tulus oleh petugas apotek.
8. Pelanggan yang datang langsung dilayani
9. Petugas apotek tidak pernah melakukan kesalahan dalam melayani pelanggan
10. Petugas apotek memberitahu secara pasti, kapan dan berapa lama pengerjaan resep dapat diselesaikan
11. Petugas apotek tidak terlihat bingung dalam menghadapi pertanyaan pelanggan
12. Petugas apotek selalu sigap dalam membantu pelanggan
13. Petugas apotek memberikan konsultasi dan informasi obat secara lengkap pada saat menyerahkan obat
14. Obat diserahkan langsung oleh Apoteker
15. Petugas apotek memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dibidang obat
16. Petugas apotek sopan, ramah, dan memiliki rasa hormat pada pelanggan
17. Petugas apotek jujur, dapat dipercaya, dan informasi yang diberikan benar
18. Jaminan bahwa obat yang tersedia di apotek lengkap, asli dan mutunya terjamin.
19. Apotek memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan dengan baik dan tulus
20. Petugas apotek tidak membeda-bedakan pelanggan
21. Petugas apotek memahami kebutuhan pelanggan serta mendengar dengan sabar setiap keluhan pelanggan
22. Jam buka apotek sesuai dengan kebutuhan pelanggan

Tabel 6. Hasil Analisis Varian (Anova) Tingkat Kepuasan Pelanggan antar Apotek Kimia Farma Jakarta, 2008

KESENJANGAN total

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	0.728	2	0.364	1.295	0.276
Within Groups	66.650	237	0.281		
Total	67.378	239			

* Sumber : Hasil analisis SPSS 15.0

memiliki tingkat kepuasan terendah adalah pelayanan resep dilakukan tepat waktu dengan standar waktu yang pasti sesuai dengan yang dijanjikan dengan tingkat kepuasan 86,99 %, hal ini menunjukkan bahwa Apotek Kimia Farma yang diteliti lambat dalam menangani resep tidak seperti yang dijanjikan baik tertulis maupun tidak tertulis.

Atribut lain yang terkait kualitas pelayanan kefarmasian dan memiliki tingkat kepuasan rendah adalah atribut Petugas apotek memberitahu secara pasti, kapan dan berapa lama pengerjaan resep dapat diselesaikan (tingkat kepuasan 87,47 %), pelanggan datang langsung dilayani (tingkat kepuasan 88,45 %), petugas apotek tidak pernah melakukan kesalahan dalam melayani pelanggan (tingkat kepuasan 88,44 %), petugas apotek memberikan informasi dan konsultasi saat menyerahkan obat kepada pelanggan (tingkat kepuasan 88,54 %). Hasil tersebut menunjukkan bahwa atribut tertentu terkait pelayanan kefarmasian masih belum dilakukan secara optimal. Atribut-

atribut tersebut erat kaitannya dengan kualitas sumber daya manusia di Apotek Kimia Farma yang diteliti.

Atribut lain terkait pelayanan kefarmasian yang memiliki tingkat kepuasan diatas rata-rata adalah : petugas tidak terlihat bingung dalam menghadapi pertanyaan pelanggan (tingkat kepuasan 91,38 %), obat diserahkan langsung oleh apoteker (tingkat kepuasan 91,97 %), petugas apotek mempunyai pengetahuan dan kemampuan dibidang obat (tingkat kepuasan 90,33 %), obat yang tersedia lengkap dan berkualitas (tingkat kepuasan 91,48), petugas apotek tidak membeda-bedakan pelanggan (tingkat kepuasan 91,86 %), jam buka apotek sesuai dengan kebutuhan pelanggan (tingkat kepuasan 94,57 %). Secara kualitatif jumlah atribut terkait pelayanan kefarmasian yang memiliki tingkat kepuasan diatas rata-rata jauh lebih banyak dibandingkan yang dibawah rata-rata, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Apotek Kimia Farma yang diteliti dinilai cukup baik.

2. Hasil Analisis Diagram Kartesius

Dari diagram Kartesius dan distribusi atribut pada semua Apotek Kimia Farma yang diteliti, Kualitas layanan Apotek KF-1 Kemayoran menunjukkan kinerja terbaik diikuti KF-48 Matraman dan KF-147 Duren Sawit, hal ini ditunjukkan dengan jumlah perbandingan kecilnya atribut yang terpetakan pada kuadran A dan banyaknya atribut yang terpetakan pada kuadran B. Secara keseluruhan atribut yang terpetakan pada kuadran B jumlahnya paling banyak dibandingkan pada kuadran lain, diikuti kuadran C, kuadran A, dan kuadran D. Hal ini mengindikasikan kualitas layanan Apotek Kimia Farma yang diteliti menunjukkan kinerja yang cukup baik.

Perbandingan Kualitas Layanan antar Apotek

Hasil analisis varian terhadap perbedaan kualitas layanan antar apotek yang diteliti menunjukkan secara keseluruhan baik antar group maupun dalam grup tidak ada perbedaan yang bermakna antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh Apotek KF-1 Kemayoran, Apotek KF-48 Matraman, dan Apotek KF-147 Duren Sawit dengan *P-value* 0,276. Hasil ini menyimpulkan bahwa secara statistik tidak ada perbedaan bermakna kualitas layanan yang diberikan Apotek Kimia Farma-1 Kemayoran Jakarta Pusat, Apotek Kimia Farma-48 Matraman Jakarta Timur, dan Apotek Kimia Farma 147

Duren Sawit Jakarta Timur. Ini berarti H_0 diterima dan H_a ditolak.

KESIMPULAN

Hasil analisis *Gap*, dimensi yang mempunyai tingkat kepuasan tertinggi adalah *emphaty* diikuti *tangible*, *Assurance*, *Responsiveness* dan *Reliability*, sedangkan atribut yang mempunyai tingkat kepuasan tertinggi adalah bangunan apotek memiliki desain interior/eksterior yang baik dan menarik, dan memiliki tingkat kepuasan terendah adalah petugas apotek memberitahu secara pasti, kapan dan berapa lama pengerjaan resep dapat diselesaikan. Hasil analisis diagram Kartesius, atribut kualitas layanan terbanyak terpetakan pada kuadran B, diikuti C, A, dan D dimana hal ini menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan Apotek Kimia Farma cukup baik.

Hasil uji hipotesis kualitas layanan antar apotek menunjukkan tidak ada perbedaan bermakna antara kualitas pelayanan yang diberikan Apotek Kimia Farma yang satu dengan Apotek Kimia Farma yang lain

DAFTAR PUSTAKA

1. Anonim. 1993. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 922/Menkes/Per/X/1993, tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Ijin Apotek. Departemen Kesehatan RI, Jakarta.

2. Anonim. 2004. Keputusan Menteri Kesehatan no.1027/Kep/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
3. Harvard Business Review. 2007. HBR Spotlight, Customer Focus, May 2007.
4. Mc Govern G, Moon Y. 2007. Companies and The Customers Who Hate Them. *Harvard Business Review*, June 2007.
5. Leebow W and Scott Gail. 1994. *Service Quality Improvement ; The Customer Satisfaction Strategy for Health Care*. American Hospital Publishing, Inc.
6. Krowinski W. 1996. *Satisfaction Managing and Measuring Patient Satisfaction*. American Hospital Publishing, USA.
7. Parasuraman, A Zeithaml, Valerie A dan L Berry. 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations*. The Free Press A Division of Mac Millan inc, New York.
8. Cipolle RJ, Strand LM, Morley PC. 1998. *Pharmaceutical Care Practice*. McGraw-Hill, Health Profesion Division. New York.
9. Churchill GA, Lacobucci D. 2004. *Marketing Research, Methodological Foundations, 9th Edition*. Thomson South-Western.
10. Curry A, Sinclair E. 2002. Assessing the quality of physiotherapy services using Servqual. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, **15**.
11. Anonim. 1980. Peraturan Pemerintah no. 25 tentang Apotek. Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
12. Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan. 2006. *Buku Petunjuk Teknis Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Departemen Kesehatan, Jakarta.
13. Donabedian A. 1980. *Explorations in Quality Assessment and Monitoring, Vol. 1*. Ann Arbor, Mich: Health administration Press.
14. Engel, James F, et.al. 1990. *Consumer Behavior, 6th edition*. The Dryden Press, Chicago.
15. Goldstein DG, Jhonson EJ, Herrmann A, Heitmann M. 2008. Nudge Your Customers Toward Better Choice. *Harvard Business Review*, December 2008.
16. Harianto, Nana Khasanah, Sudibyo Supardi. 2005. Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta. *Majalah Ilmu Kefarmasian*, Vol. II, No.1, April 2005.
17. <http://www.kimiafarmaapotek.com/>.2008.
18. Kerlinger FN, Lee HB. 2000. *Foundations of Behavioral Research, 4th Edition*, Wadsworth Thomson Learning.

19. Kotler P. 2006. *Title Principles of Marketing*. Author Publisher Upper Saddle River, N.J. : Pearson Education.
20. Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisan dengan SPSS*. PT. Gramedia Pustaka, Jakarta.
21. Lind DA, Marchal WG, Mason RD. 2003. *Statistical Techniques in Business & Economics, International Edition, 11th Edition*. Mc Graw-Hill.
22. Mowen, John C. and Michael Minor. 1998. *Consumer Behavior, 5th edition*. Prentice-Hall Inc.
23. Malhotra, Naresh K. 1999. *Marketing Research: An Applied Orientation, 3th edition*. Prentice Hall Intl. Inc., New Jersey.
24. Parasuraman, A Zeithaml, Valerie A dan L Berry. 1994. Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality : implication for future research. *Journal of Marketing*, **58**.
25. Vinagre MH, Neves J. 2008. The influence of service quality and patients' emotions on satisfaction. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, **21**.
26. Wledenmeyer K, et. al. 2006. *Developing Pharmacy Practice, A Focus on Patient Care, Hand Book 2006 edition*. World Health Organization, Departement of Medicines Policy and Standards, Geneva, Switzerland.
27. World Health Organization. 1997. *The role of pharmacist in the Health Care System. Preparing The Future Parmacist : Curiculer Development, Report of the 3rd*. World Health Organization Consultative Group, Vancouver, Canada.
28. Wilkie, William L. 1990. *Consumer Behavior, 2nd edition*. John Willey & Sons.