

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI APOTEK INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SRAGEN

OUTPATIENT SATISFACTION OF QUALITY OF DISPENSARY'S PHARMACEUTICAL INSTALLATION at REGIONAL GENERAL HOSPITAL SRAGEN

EM Sutrisna*, Meilina Dyah Ekawati, Tri Yulianti
Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah Surakarta
em_sutrisna@yahoo.com

ABSTRAK

Salah satu tantangan dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah terpenuhinya harapan masyarakat akan mutu kualitas pelayanan farmasi. Rumah sakit selaku penyedia jasa dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk mencapai kepuasan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan obat yang dilakukan oleh apotek instalasi farmasi RSUD Sragen. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Jumlah sampel sebanyak 100 responden dengan kriteria pasien rawat jalan dan pengantarnya, umur 15 sampai 60 tahun. Pemilihan sampel dengan metode purposive sample. Data diperoleh dengan penyebaran kuesioner yang pertanyaannya mencakup 5 dimensi yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud. Pengolahan dan analisis data dengan mencari nilai korelasi, yaitu membandingkan persepsi harapan pasien terhadap pelayanan di apotek instalasi farmasi RSUD Sragen dan uji validitas dan reliabilitas. Kinerja instalasi farmasi sebagian besar telah sesuai dengan harapan pasien, pasien merasa puas terhadap pemberian informasi cara pakai obat, cara penyimpanan obat, kejelasan penulisan etiket, efek samping obat, tindakan ketika lupa minum obat, fasilitas nomor antrian, keyakinan memperoleh obat dengan benar, kephahaman terhadap informasi obat, pelayanan tanpa memandang status sosial, ketanggapan terhadap keluhan pasien, pemantauan keberhasilan pengobatan, komunikasi yang baik, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan lingkungan apotek dan tersedianya brosur kesehatan serta pasien merasa cukup puas terhadap waktu menunggu obat.

Kata Kunci: kepuasan, kualitas pelayanan, apotek instalasi farmasi RSUD Sragen.

ABSTRACT

At the present one of challenge in service health at hospital is fulfilling of expectation of quality of service pharmacy. Hospital must give best services to reach satisfaction. The aim of this research is to know satisfaction level of dispensary's pharmacy service in out patient of RSUD Sragen. This is the descriptive type research with purposive sampling. Samples were 100 responders outpatient, and his family with age 15 until 60 year old. Data obtained by questioner, divided to 5 dimensions namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. The most parameters of satisfaction of dispensary's pharmacy installation performance mostly inlinewith patient expectation. According to patient expectation, patient feeling satisfy to get information how to use of drug, how to save the drug, etiquette writing clarity, side effects by drug, acting when patient forget to drink a drug, get the numbers point, confident to get a good drug, understanding to drug information, equity services, responsively to patient, evaluation by treatment, good communication, confortable room, environmental hygiene apotek and available of health leaflet and patient felt satisfy enough about time to wait a drug.

Keyword: satisfaction, service quality, dispensary's service in RSUD Sragen

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan masyarakat bertujuan membentuk masyarakat yang sehat. Oleh karena itu, diperlukan upaya-upaya kesehatan yang menyeluruh dan terpadu untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan tersebut (Siregar, 2003). Rumah sakit merupakan rujukan

pelayanan kesehatan untuk pusat kesehatan masyarakat, terutama upaya penyembuhan dan pemulihan, dengan demikian diharapkan rumah sakit selaku penyedia jasa memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata

penduduk serta penyelenggarannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Azwar, 1996).

Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan (Kotler, 1997). Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2004).

RSUD Sragen selaku penyedia jasa dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dibanding dengan rumah sakit lain agar kepuasan pasien dapat tercapai. Pelayanan di bidang farmasi adalah salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh RSUD Sragen untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan RSUD Sragen per hari rata-rata sekitar 300-400 pasien (Ichwanuddin, 2008), dibandingkan dengan data kunjungan pasien rawat jalan rumah sakit lain (rumah sakit swasta) di kabupaten Sragen, RSUD Sragen memiliki rata-rata kunjungan pasien rawat jalan yang lebih banyak, mungkin yang menjadi salah satu alasan pasien lebih memilih rumah sakit milik pemerintah adalah biaya pengobatan yang lebih rendah dibandingkan rumah sakit lain (rumah sakit swasta). Berdasarkan hal tersebut, dapat kita ketahui apakah dengan jumlah pengunjung yang banyak, pihak apotek dapat memberikan pelayanan dengan baik. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di apotek instalasi farmasi RSUD Sragen.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan secara *cross sectional*, berdasarkan fenomena yang terjadi pada saat penelitian.

Bahan dan Alat

Bahan yang digunakan dalam penelitian adalah data yang merupakan hasil dari jawaban responden. Alat yang digunakan untuk pengambil data adalah kuesioner yang terdiri dari dua jenis pertanyaan, yaitu mengenai karakteristik responden (meliputi jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan dan penghasilan) dan

mengenai harapan responden dan kinerja terhadap kualitas pelayanan obat di apotek instalasi farmasi RSUD Sragen. Kuesioner yang digunakan disusun berdasarkan variabel-variabel dari 5 dimensi kualitas pelayanan yang meliputi dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud (Parasuraman dkk, 1998).

Subyek Penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah semua konsumen baik pasien rawat jalan maupun pengantarnya yang telah menebus resep di apotek instalasi farmasi RSUD Sragen. Kriteria inklusi sampel penelitian yaitu pasien rawat jalan maupun pengantarnya yang telah menebus resep di apotek instalasi farmasi RSUD Sragen, bisa membaca dan menulis serta pasien dengan umur 15-60 tahun.

Jalannya Penelitian

Penyebaran kuesioner ≥ 30 untuk uji validitas dan reliabilitas kuesioner setelah kuesioner dinyatakan valid dan reliabel penyebaran kuesioner kepada 100 responden.

Analisis Data

1. Data hasil jawaban kuesioner mengenai harapan dan kinerja dianalisis berdasarkan skala *Likert* penilaian tingkat harapan dan kinerja (Supranto, 1997).

Tabel 1- Skala Penilaian Tingkat Harapan dan Kinerja Pasien Rawat Jalandi Apotek Instalasi Farmasi RSUD Sragen

Skala Penilaian Tingkat		
Harapan (Kepentingan)	Kinerja	Bobot Jawaban
Sangat setuju	Sangat puas	5
Setuju	Puas	4
Cukup setuju	Cukup puas	3
Kurang setuju	Kurang puas	2
Tidak setuju	Tidak puas	1

2. Mencari nilai kolerasi tingkat kepuasan pasien dengan membandingkan nilai rerata skor kinerja/kenyataan dengan nilai rerata skor kepentingan/harapan (Harianto, dkk, 2005).

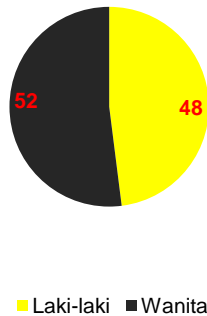
Tabel 2- Skala Nilai Korelasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Apotek Instalasi Farmasi RSUD Sragen

Nilai korelasi	Interpretasi	Tingkat kepuasan
≥ 1	Tinggi	Sangat puas
0,75 - 0,99	Cukup	Puas
0,50 - 0,74	Agak rendah	Cukup puas
0,25 - 0,49	Rendah	Kurang puas
0,00 - 0,24	Sangat rendah	Sangat kurang puas

3. Analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan pelanggan untuk mengetahui item-item pertanyaan kuesioner yang merupakan faktor untuk meningkatkan kepuasan pasien digambarkan dalam diagram kartesius (Supranto, 1997).

HASIL DAN PEMBAHASAN
Deskripsi Karakteristik Responden
Jenis Kelamin

Distribusi responden terhadap jenis kelamin:



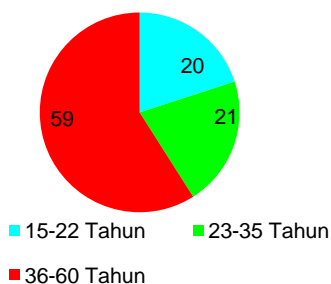
Gambar 1-Distribusi jenis kelamin responden pasien rawat jalan di apotek instalasi farmasi RSUD Sragen

Berdasarkan gambar 1, dapat diketahui bahwa jumlah responden laki-laki sebesar 48% dan jumlah responden wanita sebesar 52%. Berdasarkan hasil yang diperoleh dapat diketahui bahwa perbandingan jumlah responden laki-laki dan jumlah responden wanita tidak menunjukkan perbedaan yang terlalu besar. Dengan tidak adanya dominasi pada salah satu jenis kelamin tertentu, maka diharapkan data yang terkumpul dapat mewakili keadaan dari populasi.

Jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi individu dalam menyikapi suatu produk/ jasa pelayanan (Kotler, 1998). Mengetahui jenis kelamin, maka sedikit banyak akan mempengaruhi pendapat atau penilaian seseorang mengenai sesuatu. Dalam hal ini adalah penilaian mengenai layanan jasa di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit.

Usia

Distribusi responden terhadap usia dapat dilihat pada gambar 3:



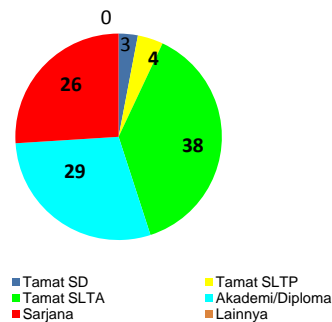
Gambar 2- Distribusi usia responden pasien rawat jalan di apotek instalasi farmasi RSUD Sragen

Berdasarkan gambar 2 dapat dilihat bahwa jumlah responden dengan usia 15-22 tahun sebesar 20%, usia 23-35 tahun sebesar 21% dan usia 36-60 tahun sebesar 59%. Secara umum dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menggunakan jasa layanan di apotek instalasi farmasi RSUD Sragen adalah usia 36-60 tahun dan yang paling sedikit adalah usia 15-22 tahun.

Usia merupakan salah satu faktor dalam menentukan penilaian seseorang. Berdasar usia seseorang kita dapat menentukan penilaian konsumen karena pengetahuan, pandangan, dan pengalaman pada masa lalu akan mempengaruhi penilaian atau persepsi seseorang dalam mendapatkan pelayanan yang memuaskan terhadap sesuatu (Kotler, 1998).

Tingkat Pendidikan Akhir

Distribusi responden terhadap tingkat pendidikan akhir:



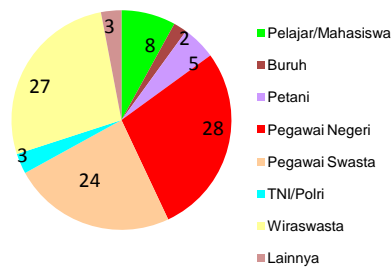
Gambar 3. Distribusi tingkat pendidikan responden pasien rawat jalan di apotek instalasi farmasi RSUD Sragen.

Berdasarkan gambar 3 dapat terlihat bahwa responden yang tamat SD sebesar 3%, responden tamat SLTP sebesar 4%, responden tamat SLTA sebesar 38%, responden Akademi/ Diploma sebesar 29% dan responden Sarjana sebesar 26%. Secara umum dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menggunakan jasa layanan di apotek instalasi farmasi RSUD Sragen adalah lulusan SLTA dan yang paling sedikit adalah tamat SD.

Persepsi atau pendapat seseorang terhadap sesuatu biasanya dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu faktor tersebut adalah tingkat pendidikan dan intelektual seseorang. Tingkat pendidikan yang semakin tinggi akan berpengaruh terhadap pengetahuan, daya tangkap, informasi, sikap dan minat terhadap suatu alternatif atau pilihan sehingga dengan pendidikan yang tinggi diharapkan akan memberikan penilaian yang obyektif (Lita, 2003).

Pekerjaan

Distribusi responden terhadap pekerjaan:



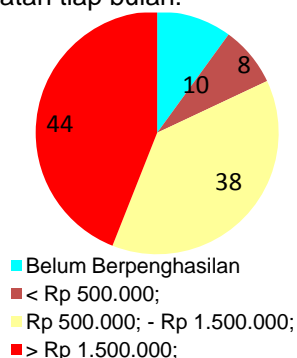
Gambar 4-Distribusi pekerjaan responden pasien rawat jalan di apotek instalasi farmasi RSUD Sragen

Berdasarkan gambar 4 dapat dilihat bahwa responden yang masih pelajar/mahasiswa sebesar 8%, responden yang bekerja sebagai buruh sebesar 2%, petani sebesar 5%, pegawai negeri sebesar 28%, pegawai swasta sebesar 24%, TNI/Polri sebesar 3%, wiraswasta sebesar 27%, dan lain-lain sebesar 3%. Secara umum dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak adalah pegawai negeri dan yang paling sedikit adalah buruh.

Pekerjaan biasanya erat kaitannya dengan pendapat seseorang sehingga akan mempengaruhi daya beli seseorang. Hal ini sesuai dengan pendapat Schiffman dan Kanuk bahwa pendidikan, pekerjaan dan jumlah pendapatan mempunyai hubungan sebab akibat (Lita, 2003).

Jumlah Pendapatan Tiap Bulan

Distribusi responden terhadap jumlah pendapatan tiap bulan:



Gambar 5- Distribusi jumlah pendapatan responden tiap bulan pasien rawat jalan di apotek instalasi farmasi RSUD Sragen

Berdasarkan gambar 5 dapat diketahui bahwa responden yang belum berpenghasilan sebesar 10%, responden berpenghasilan < Rp 500.000; sebesar 8%, responden berpenghasilan Rp 500.000; - Rp 1.500.000; sebesar 38%, dan responden yang berpenghasilan > Rp 1.500.000;

sebesar 44%. Secara umum dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak adalah yang berpenghasilan > Rp 1.500.000; dan responden yang paling sedikit adalah responden yang berpenghasilan < Rp 500.000;.

Tingkat pendapatan tiap bulan dapat menggambarkan tingkat perekonomian keluarga, dimana perekonomian ini sangat mempengaruhi pola kehidupan seseorang. Sehingga secara tidak langsung hal ini juga akan mempengaruhi kepuasan seseorang. Mereka berpendapat bahwa kesehatan merupakan hal yang lebih penting, sedangkan uang bisa dicari jika mereka sehat. Hal ini bisa menjadi peluang bagi industri kesehatan khususnya rumah sakit (Lita, 2003).

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan rumus *product moment*, yaitu dengan mengkorelasikan skor tiap item pertanyaan dengan skor total (Azwar, 1992). Mengetahui suatu pertanyaan valid atau tidak yaitu dengan membandingkan harga koefisien korelasi total terkoreksi yang diperoleh dengan koefisien korelasi yang terdapat pada tabel statistik. Berdasarkan tabel statistik diperoleh harga koefisien dengan taraf kepercayaan 95% untuk jumlah responden 30 orang adalah sebesar 0,361. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila memiliki harga koefisien korelasi total terkoreksi lebih dari 0,361. Pengujian yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa semua item pertanyaan mengenai tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di apotek instalasi farmasi RSUD Sragen baik harapan dan kinerjanya semua menunjukkan bahwa koefisien korelasi terkoreksi total lebih dari 0,361, sehingga kuesioner ini valid.

Suatu item dapat dikatakan reliabel, apabila nilai yang diperoleh positif lebih besar daripada koefisien korelasi tabel dan begitu pula sebaliknya, suatu item dikatakan tidak reliabel, apabila nilai alpha yang diberikan positif lebih kecil daripada koefisien korelasi tabel (Azwar, 1992). Hasil dari uji reliabilitas yang dilakukan untuk item harapan diperoleh hasil koefisien reliabilitas (r_{hitung}) sebesar 0,7775 dan untuk item kinerja diperoleh hasil koefisien reliabilitas (r_{hitung}) sebesar 0,8622, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien reliabilitas yang diperoleh lebih besar daripada koefisien korelasi tabel (0,361) sehingga reliabel.

Kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas ini dapat digunakan sebagai instrumen dalam penelitian ini untuk memperoleh data karena semua item pertanyaan dalam kuesioner menunjukkan hasil yang valid dan reliabel.

Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi RSUD Sragen

Tabel 3-Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi RSUD Sragen

No	Pelayanan Apotek	Rerata skor harapan	Rerata skor kinerja	Kepuasan pasien	Kepuasan pasien rata-rata tiap dimensi	Interpretasi
Dimensi Keandalan						
1	Informasi tentang cara pakai obat.	4,43	3,88	0,88	0,87	Puas
2	Informasi tentang cara penyimpanan obat.	4,48	3,82	0,85		Puas
3	Kejelasan tulisan aturan pakai obat (etiket).	4,42	4,09	0,93		Puas
4	Informasi tentang efek samping obat.	4,51	3,86	0,86		Puas
5	Informasi tentang tindakan ketika lupa minum obat.	3,98	3,23	0,81		Puas
Dimensi Ketanggapan						
6	Waktu menunggu obat.	4,48	3,16	0,71	0,81	Cukup puas
7	Ketersediaan fasilitas nomor antrian.	4,44	4,03	0,91		Puas
Dimensi Jaminan						
8	Keyakinan memperoleh obat dengan benar.	4,72	4,12	0,87	0,86	Puas
9	Kepahaman pasien tentang informasi obat.	4,55	3,80	0,84		Puas
Dimensi Empati						
10	Pelayanan tanpa memandang status sosial.	4,61	4,06	0,88	0,89	Puas
11	Tanggapan terhadap keluhan pasien.	4,02	3,78	0,94		Puas
12	Informasi tentang pemantauan keberhasilan obat.	3,91	3,46	0,88		Puas
13	Komunikasi secara baik dengan pasien.	4,45	3,75	0,84		Puas
Dimensi Berwujud						
14	Kenyamanan ruang tunggu apotek.	4,42	3,74	0,85	0,82	Puas
15	Kebersihan lingkungan sekitar apotek.	4,53	3,86	0,85		Puas
16	Ketersediaan brosur informasi kesehatan.	4,14	3,10	0,75		Puas

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam menerima pelayanan di apotek instalasi farmasi adalah sebagai berikut:

Dimensi Keandalan (Reliability)

Petugas Apotek Memberikan Informasi Cara Pakai Obat. Berdasarkan analisis data diperoleh hasil rerata skor terhadap kepentingan/harapan responden mengenai informasi cara pakai obat sebesar 4,43 dan rerata skor terhadap kinerja sebesar 3,88. Nilai korelasi kepuasan pasien adalah 0,88. Berdasarkan nilai korelasi dapat kita ketahui bahwa tingkat kepuasan pasien mengenai informasi cara pakai obat adalah puas.

Informasi tentang cara pakai obat merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan pengobatan. Informasi cara pakai obat biasanya diberitahukan kepada pasien saat penyerahan obat. Informasi cara pakai obat akan mempengaruhi pasien dalam menggunakan obat. Kenyataan kesalahan penggunaan obat akibat ketidakjelasan informasi cara pemakaian obat masih sering terjadi dan hal seperti ini sebaiknya harus dihindari agar tidak timbul masalah dalam pengobatan (Anonim, 2004).

Petugas Apotek Memberikan Informasi Cara Penyimpanan Obat. Berdasarkan analisis data diperoleh hasil rerata skor terhadap kepentingan/harapan responden mengenai informasi cara penyimpanan obat sebesar 4,48 dan rerata skor terhadap kinerja sebesar 3,82. Nilai korelasi

kepuasan pasien adalah 0,85. Berdasarkan nilai korelasi dapat kita ketahui bahwa tingkat kepuasan pasien mengenai informasi cara penyimpanan obat adalah puas.

Cara penyimpanan obat yang benar perlu diperhatikan, hal ini dilakukan untuk menghindari obat mengalami kerusakan atau terdegradasi. Obat dan bahan obat harus disimpan dalam wadah yang cocok dan harus memenuhi ketentuan pembungkusan dan penandaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Obat disimpan harus terhindar dari cemaran dan peruraian, terhindar dari pengaruh udara, kelembaban, panas dan cahaya, misalnya asetosal dalam penyimpanan yang salah dapat terurai menjadi asam asetat dan asam salisilat. Konsumen diharapkan benar-benar memperhatikan dan mematuhi cara penyimpanan yang dianjurkan demi mendapatkan hasil optimal dari obat yang digunakan tersebut (Hartini dan Sulasmono,2007).

Petugas Apotek Memberikan Tulisan tentang Aturan Pakai Obat/ Etiket dengan Jelas. Berdasarkan analisis data diperoleh hasil rerata skor terhadap kepentingan/harapan responden mengenai kejelasan dalam penulisan etiket sebesar 4,42 dan rerata skor terhadap kinerja sebesar 4,09. Nilai korelasi kepuasan pasien adalah 0,93. Berdasarkan nilai korelasi dapat kita ketahui bahwa tingkat kepuasan pasien mengenai kejelasan dalam penulisan etiket adalah puas.

Etiket harus tertulis secara jelas dan dapat dibaca karena di dalam etiket berisi tentang: nama pasien, frekuensi pemberian, waktu pemberian, dan dosis/ takaran obat. Tulisan dalam etiket harus jelas dan dapat dibaca, hal ini penting dilakukan untukantisipasi terhadap

pasien yang lupa atas informasi yang diberikan petugas apotek saat penyerahan obat. Kenyataan kesalahan penggunaan obat akibat ketidakjelasan penulisan etiket sering terjadi, terutama pada pasien lanjut usia/pediatrik (Anonim, 2004).

Petugas Apotek Memberikan Informasi Efek Samping Obat. Berdasarkan analisis data diperoleh hasil rerata skor terhadap kepentingan/harapan responden mengenai informasi efek samping obat sebesar 4,51 dan rerata skor terhadap kinerja sebesar 3,86. Nilai korelasi kepuasan pasien adalah 0,86. Berdasarkan nilai korelasi dapat kita ketahui bahwa tingkat kepuasan pasien mengenai informasi efek samping obat adalah puas.

Efek samping obat merupakan efek yang timbul pada pengobatan selain efek yang diinginkan. Efek samping obat misalnya: mual muntah, kantuk, dan lain-lain. Perhatian terhadap efek samping obat diperlukan agar dapat mencegah, meminimalkan, dan mengatasi efek samping obat, sehingga informasi mengenai efek samping obat sangat perlu disampaikan pada saat penyerahan obat (Ahaditomo, 2004).

Petugas Apotek Menerangkan Tindakan Ketika Lupa Minum Obat. Berdasarkan analisis data diperoleh hasil rerata skor terhadap kepentingan/harapan responden mengenai tindakan ketika lupa minum obat sebesar 3,98 dan rerata skor terhadap kinerja sebesar 3,23. Nilai korelasi kepuasan pasien adalah 0,81. Berdasarkan nilai korelasi dapat kita ketahui bahwa tingkat kepuasan pasien mengenai tindakan ketika lupa minum obat adalah puas.

Tindakan yang dilakukan ketika lupa untuk minum obat pada waktunya perlu untuk diperhatikan, hal ini dapat mempengaruhi kepatuhan pasien dalam pengobatan sehingga akan berdampak pada keberhasilan pengobatannya. Kenyataan hal seperti ini sering terjadi, terutama pada pasien usia lanjut/pediatrik. Petugas apotek sebaiknya memberikan informasi tentang tindakan yang harus dilakukan ketika lupa minum obat pada saat menyerahkan obat, hal ini untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan dalam pengobatan (Anonim, 2004).

Dimensi keandalan (*reliability*) mempunyai nilai kolerasi kepuasan pasien rata-rata sebesar 0,87. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan pasien pada dimensi keandalan (*reliability*) mengenai informasi cara pakai obat, cara penyimpanan obat, kejelasan dalam menulis etiket, efek samping

obat dan tindakan ketika lupa minum obat adalah puas.

Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Waktu Menunggu Obat Tidak Terlalu Lama (< 1 jam) Berdasarkan analisis data diperoleh hasil rerata skor terhadap kepentingan/harapan responden mengenai waktu menunggu obat sebesar 4,48 dan rerata skor terhadap kinerja sebesar 3,16. Nilai korelasi kepuasan pasien adalah 0,71. Berdasarkan nilai korelasi dapat kita ketahui bahwa tingkat kepuasan pasien mengenai waktu menunggu obat adalah cukup puas.

Pelayanan pengambilan obat diharapkan dapat terlaksana dalam waktu yang tidak terlalu lama karena bagi siapapun waktu itu sangat berharga. Kondisi pasien yang sakit menyebabkan perasaan pasien tidak nyaman. Perlu diperhatikan bahwa proses pengerjaan resep membutuhkan waktu, apalagi obat dalam bentuk racikan akan lebih membutuhkan ketelitian dan kesabaran sehingga butuh waktu yang lebih lama (Aprilia, 2008)

Tersedia Fasilitas Nomor Antrian untuk Mendapatkan Pelayanan Obat. Berdasarkan analisis data diperoleh hasil rerata skor terhadap kepentingan/harapan responden mengenai fasilitas nomor antrian sebesar 4,44 dan rerata skor terhadap kinerja sebesar 4,03. Nilai korelasi kepuasan pasien adalah 0,91. Berdasarkan nilai korelasi dapat kita ketahui bahwa tingkat kepuasan pasien mengenai fasilitas nomor antrian adalah puas.

Tersedianya fasilitas nomor antrian diharapkan dapat memudahkan pelayanan baik dari pihak apotek instalasi farmasi maupun dari pihak konsumen. Hal ini perlu dilakukan untuk menghindari terjadinya kekeliruan dalam penyerahan obat kepada konsumen, selain itu akan menciptakan suasana yang tertib (Aprilia, 2008).

Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) mempunyai nilai kolerasi kepuasan pasien rata-rata sebesar 0,81. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan pasien pada dimensi (*responsiveness*) mengenai waktu menunggu obat dan fasilitas nomor antrian adalah puas.

Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Pasien Yakin Memperoleh Obat dengan Benar. Berdasarkan analisis data diperoleh hasil rerata skor terhadap kepentingan/harapan responden mengenai keyakinan dalam memperoleh obat dengan benar sebesar 4,72 dan rerata skor terhadap kinerja sebesar 4,12. Nilai korelasi kepuasan pasien adalah 0,87. Berdasarkan nilai korelasi dapat kita ketahui bahwa tingkat kepuasan pasien mengenai keyakinan dalam memperoleh obat dengan benar adalah puas.

Keyakinan pasien dalam memperoleh obat dengan benar sangat berpengaruh pada keberhasilan pengobatan, sehingga pasien yakin akan keahlian dan profesionalisme tenaga farmasi dan petugas apotek, karena pemberian obat dengan benar merupakan tanggung jawab tenaga farmasi dan petugas apotek (Aprilia, 2008).

Pasien Paham dengan Informasi yang Diberikan oleh Petugas Apotek. Berdasarkan analisis data diperoleh hasil rerata skor terhadap kepentingan/harapan responden mengenai kephahaman pasien tentang informasi obat sebesar 4,55 dan rerata skor terhadap kinerja sebesar 3,80. Nilai korelasi kepuasaan pasien adalah 0,84. Berdasarkan nilai korelasi dapat kita ketahui bahwa tingkat kepuasaan pasien mengenai kephahaman pasien tentang informasi obat adalah puas.

Kepahaman pasien dengan informasi yang diberikan oleh petugas apotek maupun tenaga farmasi akan mempengaruhi tingkat keberhasilan dalam pengobatan. Hal ini penting karena kephahaman pasien mengenai informasi segala sesuatu yang telah dijelaskan oleh petugas apotek atau tenaga farmasi akan sangat mempengaruhi kepatuhan dan keteraturan pasien dalam meminum obat sesuai dengan aturannya (Anonim, 2004).

Dimensi jaminan (*assurance*) mempunyai nilai kolerasi kepuasaan pasien rata-rata sebesar 0,86. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasaan pasien pada dimensi jaminan (*assurance*) mengenai keyakinan dalam memperoleh obat dan kephahaman pasien tentang informasi obat adalah puas.

Dimensi Empati (*Empathy*)

Petugas Apotek Melayani Resep tanpa Memandang Status Sosial. Berdasarkan analisis data diperoleh hasil rerata skor terhadap kepentingan/harapan responden mengenai pelayanan resep tanpa memandang status sosial sebesar 4,61 dan rerata skor terhadap kinerja sebesar 4,06. Nilai korelasi kepuasaan pasien adalah 0,88. Berdasarkan nilai korelasi dapat kita ketahui bahwa tingkat kepuasaan pasien mengenai pelayanan resep tanpa memandang status sosial adalah puas.

Konsumen atau pasien mempunyai hak yang sama dalam memperoleh layanan kesehatan, dengan tidak memandang status sosial dan membedakan pelayanan kepada pasien diharapkan kesenjangan sosial dalam pelayanan kesehatan dapat dihindari. Konsumen atau pasien berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik. Hal ini dapat mencerminkan bahwa layanan

kefarmasian untuk semua konsumen, bukan hanya untuk konsumen dengan status sosial tertentu saja (Aprilia, 2008).

Petugas Apotek Menanggapi Keluhan Pasien. Berdasarkan analisis data diperoleh hasil rerata skor terhadap kepentingan/harapan responden mengenai tanggapan terhadap keluhan pasien sebesar 4,02 dan rerata skor terhadap kinerja sebesar 3,78. Nilai korelasi kepuasaan pasien adalah 0,94. Berdasarkan nilai korelasi dapat kita ketahui bahwa tingkat kepuasaan pasien mengenai tanggapan terhadap keluhan pasien adalah puas.

Keluhan-keluhan yang berasal dari konsumen atau pasien harus diperhatikan dan ditanggapi oleh instalasi farmasi yang terkait, hal ini dapat menjadi masukan yang positif untuk membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Konsumen atau pasien akan merasa dihargai dan dihormati karena mereka mempunyai hak untuk mengutarakan segala sesuatu yang dirasakan yang berhubungan dengan layanan kesehatan, sehingga kualitas pelayanan diharapkan akan semakin baik (Aprilia, 2008).

Petugas Apotek Memberikan Informasi Pemantauan Keberhasilan Obat. Berdasarkan analisis data diperoleh hasil rerata skor terhadap kepentingan/harapan responden mengenai informasi pemantauan keberhasilan obat sebesar 3,91 dan rerata skor terhadap kinerja sebesar 3,46. Nilai korelasi kepuasaan pasien adalah 0,88. Berdasarkan nilai korelasi dapat kita ketahui bahwa tingkat kepuasaan pasien mengenai informasi pemantauan keberhasilan obat adalah puas.

Pemantauan keberhasilan obat merupakan salah satu bentuk peduli instalasi farmasi terhadap keberhasilan pengobatan konsumen atau pasien. Pemantauan keberhasilan obat diharapkan dapat memperbaiki kualitas hidup pasien (Anonim, 2004). Pemantauan dapat berupa saran, misalnya: setelah beberapa hari mengkonsumsi obat tetapi sakitnya tidak berkurang atau timbul efek samping yang tidak diinginkan maka pasien disarankan untuk memeriksakan kembali kesehatannya.

Petugas Apotek Mampu Berkomunikasi secara Baik dengan Pasien. Berdasarkan analisis data diperoleh hasil rerata skor terhadap kepentingan/harapan responden mengenai komunikasi yang baik sebesar 4,45 dan rerata skor terhadap kinerja sebesar 3,75. Nilai korelasi kepuasaan pasien adalah 0,84. Berdasarkan nilai korelasi dapat kita ketahui bahwa tingkat kepuasaan pasien mengenai komunikasi yang baik adalah puas.

Pasien dengan petugas apotek atau tenaga farmasi sebaiknya terjalin komunikasi yang baik. Hal ini karena kedua belah pihak akan

merasa saling membutuhkan. Komunikasi yang baik antara petugas apotek atau tenaga farmasi dengan pasien diperlukan untuk dapat menggali mengenai informasi yang dialami pasien selama menggunakan jasa kesehatannya (Aprilia, 2008).

Dimensi empati (*empathy*) mempunyai nilai kolerasi kepuasan pasien rata-rata sebesar 0,89. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan pasien pada dimensi empati (*empathy*) mengenai pelayanan resep tanpa memandang status sosial, tanggapan terhadap keluhan pasien, informasi pemantauan keberhasilan obat dan komunikasi yang baik adalah puas.

Dimensi Berwujud (*Tangible*)

Suasana Ruang Tunggu Apotek Instalasi Farmasi Nyaman. Berdasarkan analisis data diperoleh hasil rerata skor terhadap kepentingan/harapan responden mengenai kenyamanan ruang tunggu sebesar 4,42 dan rerata skor terhadap kinerja sebesar 3,74. Nilai korelasi kepuasan pasien adalah 0,85. Berdasarkan nilai korelasi dapat kita ketahui bahwa tingkat kepuasan pasien mengenai kenyamanan ruang tunggu adalah puas.

Ruang tunggu apotek instalasi farmasi merupakan fasilitas yang harus dijaga kenyamanannya, karena hal ini cukup berperan penting dalam pelayanan kesehatan. Suasana ruang tunggu yang nyaman diharapkan pasien merasa betah selama menunggu obat. Terciptanya suasana yang nyaman juga cukup berpengaruh terhadap waktu menunggu obat, jika suasana ruang tunggu nyaman maka waktu menunggu obat pasien akan terasa tidak lama. Sebaliknya jika suasana ruang tunggu tidak nyaman maka pasien merasa tidak betah dan merasa lebih lama berada di ruang tunggu obat (Anonim, 2004).

Lingkungan di Sekitar Apotek Bersih. Berdasarkan analisis data diperoleh hasil rerata skor terhadap kepentingan/harapan responden mengenai kebersihan lingkungan apotek sebesar 4,53 dan rerata skor terhadap kinerja sebesar 3,86. Nilai korelasi kepuasan pasien adalah 0,85. Berdasarkan nilai korelasi dapat kita ketahui bahwa tingkat kepuasan pasien mengenai kebersihan lingkungan apotek adalah puas.

Lingkungan apotek harus dijaga kebersihannya, dan untuk menjaga kebersihannya membutuhkan perawatan yang rutin. Kebersihan lingkungan apotek merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan karena kebersihan lingkungan apotek merupakan indikator yang bisa langsung dilihat dan dinilai oleh konsumen atau pasien. Lingkungan apotek yang bersih akan menciptakan suasana ruang tunggu yang nyaman bagi pasien (Anonim, 2004).

Tersedianya Brosur Informasi Kesehatan. Berdasarkan analisis data diperoleh hasil rerata skor terhadap kepentingan/harapan responden mengenai tersedianya brosur informasi kesehatan sebesar 4,14 dan rerata skor terhadap kinerja sebesar 3,10. Nilai korelasi kepuasan pasien adalah 0,75. Berdasarkan nilai korelasi dapat kita ketahui bahwa tingkat kepuasan pasien mengenai tersedianya brosur informasi kesehatan adalah puas.

Informasi kesehatan dapat berupa misalnya: bahaya penyakit demam berdarah dan cara penanggulangannya, bahaya narkoba, cara pencegahan HIV, pentingnya vaksinasi bagi anak-anak, dan lain-lain. Informasi kesehatan ini diharapkan akan memberikan pengetahuan dan manfaat sehingga dapat memperbaiki kualitas hidup konsumen (Anonim, 2004).

Dimensi berwujud (*tangible*) mempunyai nilai kolerasi kepuasan pasien rata-rata sebesar 0,82. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan pasien pada dimensi berwujud (*tangible*) mengenai kenyamanan ruang tunggu, kebersihan lingkungan apotek dan brosur informasi kesehatan adalah puas.

Skater plot dengan program *Microsoft Excel 2007* digunakan untuk mengetahui posisi item-item pertanyaan kuesioner yang merupakan faktor untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Hasil dari pengolahan data ini berupa diagram kartesius dengan sumbu x sebagai kinerja dan sumbu y sebagai kepentingan/ harapan. Diagram kartesius ini dibagi menjadi 4 daerah/kuadran, yaitu kuadran A, kuadran B, kuadran C, dan kuadran D (Supranto, 1997).

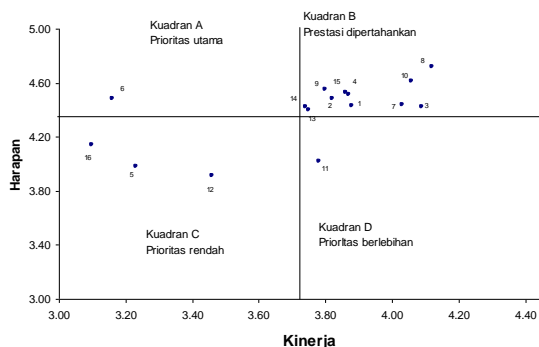
Hasil pengukuran unsur-unsur jasa layanan berdasarkan tingkat kepentingan/harapan dan tingkat kinerja diharapkan pihak apotek instalasi farmasi dapat melakukan usaha-usaha perbaikan terhadap atribut-atribut atau faktor-faktor sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan di apotek instalasi farmasi RSUD Sragen (Supranto, 1997).

Letak atribut-atribut pada diagram kartesius dapat diketahui dengan menghitung nilai rata-rata kinerja dan nilai rata-rata harapan seperti pada tabel 5 berikut:

Tabel 4-Rata-rata Kinerja dan Harapan Mengenai Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan atas Pelayanan Jasa di Apotek Instalasi Farmasi RSUD Sragen

No. Pertanyaan	KINERJA	HARAPAN
1	3,88	4,43
2	3,82	4,48
3	4,09	4,42
4	3,87	4,51
5	3,23	3,98
6	3,16	4,48
7	4,03	4,44
8	4,12	4,72
9	3,80	4,55
10	4,06	4,61
11	3,78	4,02
12	3,46	3,91
13	3,75	4,40
14	3,74	4,42
15	3,86	4,53
16	3,10	4,14
RATA-RATA	3,73	4,38

Berdasarkan perhitungan nilai rata-rata kinerja dan nilai rata-rata harapan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien atas pelayanan jasa di apotek instalasi RSUD Sragen, dapat diketahui faktor-faktor mana saja yang masuk dalam kuadran A, kuadran B, kuadran C, dan kuadran D. Sehingga dapat diketahui faktor-faktor yang pelaksanaannya masih belum memenuhi harapan pasien atau sudah memenuhi harapan pasien. Hal ini dapat dilihat dari gambar 6 diagram kartesius sebagai berikut:



Gambar 6-Diagram Kartesius Hubungan antara Harapan dan Kinerja Pasien Rawat Jalan di Apotek Instalasi Farmasi RSUD Sragen

Berdasarkan gambar diagram kartesius dapat diketahui letak dari faktor-faktor kualitas jasa layanan apotek instalasi farmasi RSUD Sragen. Gambar diagram harapan pasien akan layanan jasa apotek RSUD Sragen terbagi menjadi empat daerah/kuadran. Interpretasi hasil dari diagram kartesius dapat dijelaskan sebagai berikut:

Kuadran A

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang berada dalam kuadran A ini perlu untuk

mendapatkan perhatian khusus atau diprioritaskan terlebih dahulu karena unsur-unsur layanan jasa yang terdapat dalam kuadran ini sangat penting bagi pasien tetapi pihak apotek instalasi farmasi RSUD Sragen belum melaksanakan sesuai dengan harapan pasien sehingga pasien belum merasa puas atas kinerja apotek instalasi farmasi RSUD Sragen. Diharapkan pihak apotek instalasi farmasi RSUD Sragen segera menangani dan membenahi sehingga dapat memperbaiki kualitas pelayanan jasa dan dapat memenuhi harapan pasien sebagai pengguna layanan jasa sehingga pasien merasa puas atas kinerja pihak apotek instalasi farmasi RSUD Sragen.

Dimensi yang terdapat dalam kuadran A adalah dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dan faktor dari dimensi ketanggapan (*responsiveness*) tersebut adalah waktu menunggu obat yang tidak terlalu lama. Dalam waktu menunggu obat dirasa konsumen terlalu lama sehingga konsumen merasa kurang puas atas kinerja pihak apotek instalasi farmasi RSUD Sragen. Hal ini mungkin disebabkan karena rata-rata tiap hari jumlah pasien yang menggunakan jasa apotek instalasi farmasi RSUD Sragen banyak (300-400 pasien). Masalah ini dapat diatasi dengan penambahan tenaga atau mengatur jadwal kerja sehingga cukup tersedia tenaga pada waktu sibuk (*peak hour*). Hal ini mengingat pasien rawat jalan biasanya langsung menebus obat di apotek instalasi RSUD Sragen setelah diperiksa di poliklinik RSUD Sragen.

Kuadran B

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang berada dalam kuadran B ini dianggap penting oleh pasien dan telah dilaksanakan dengan baik oleh pihak apotek instalasi farmasi RSUD Sragen sehingga pasien merasa puas atas layanan jasa yang diterima karena sesuai dengan harapan pasien. Dalam hal ini apotek instalasi farmasi RSUD Sragen sebagai penyedia layanan jasa mempunyai kewajiban untuk mempertahankan kualitas kinerjanya. Dimensi-dimensi yang terdapat dalam kuadran B adalah dimensi keandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi empati (*emphaty*), dan dimensi berwujud (*tangible*).

Dimensi keandalan (*reliability*) yang berada pada kuadran B dengan faktor-faktornya adalah petugas apotek memberikan informasi cara pakai obat kepada pasien saat menyerahkan obat dengan jelas, petugas apotek memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat dengan benar, petugas apotek memberikan tulisan tentang aturan pakai obat (etiket) dengan jelas dan dapat dibaca, dan petugas apotek memberikan informasi tentang efek samping obat (Anonim, 2004).

Faktor dimensi ketanggapan (*responsiveness*) yang berada pada kuadran B adalah tersedianya fasilitas nomor antrian untuk mendapatkan pelayanan obat. Faktor dari dimensi jaminan (*assurance*) yang berada pada kuadran B adalah pasien memperoleh obat dengan benar dan pasien paham dengan informasi yang diberikan oleh petugas apotek. Faktor-faktor dimensi berwujud (*tangible*) yang berada dalam kuadran B adalah suasana ruang tunggu apotek nyaman dan lingkungan di sekitar apotek bersih.

Kuadran B ini menerangkan bahwa kinerja yang dilaksanakan di apotek instalasi farmasi RSUD Sragen telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Faktor-faktor yang terdapat dalam kuadran B ini harus dapat dipertahankan oleh pihak apotek instalasi farmasi RSUD Sragen selaku penyedia jasa pelayanan, hal ini dikarenakan faktor-faktor tersebut penting untuk dilaksanakan dalam pelayanan jasa sehingga pasien akan merasa puas atas kinerja yang telah dilaksanakan oleh pihak apotek instalasi farmasi RSUD Sragen. Pasien merasa sudah puas atas kinerja layanan apotek instalasi farmasi maka tidak akan pindah ke tempat lain.

Kuadran C

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang berada dalam kuadran C ini termasuk item yang dianggap kurang penting atau berprioritas rendah oleh pasien dan pasien merasa belum puas atas pelaksanaan kinerja layanannya. Dimensi-dimensi yang terdapat dalam kuadran C adalah dimensi keandalan (*reliability*) dengan faktornya adalah petugas apotek menerangkan tindakan yang dilakukan ketika lupa minum obat, dimensi empati (*emphaty*) dengan faktornya adalah petugas apotek memberikan informasi tentang pemantauan keberhasilan obat, dan dimensi berwujud (*tangible*) dengan faktornya adalah tersedianya brosur tentang informasi kesehatan.

Faktor-faktor yang berada dalam kuadran C ini dianggap kurang penting bagi pasien namun faktor-faktor tersebut dapat dijadikan sebagai arahan dalam strategi pengembangan pelayanan jasa di apotek instalasi farmasi RSUD Sragen.

DAFTAR PUSTAKA

Ahaditomo, 2004, *Standar Kompetensi Farmasis Indonesia*, ISFI, Jakarta.

Anonim, 2004, Keputusan Menteri Kesehatan Nomor.1027/Menkes/SK/IX/2004 tentang *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*.

Kuadran D

Menunjukkan bahwa faktor-faktor dalam kuadran D ini termasuk item yang dinilai kurang penting bagi pasien tetapi pasien sudah merasa puas atas pelaksanaannya yang dilakukan dengan sangat baik oleh apotek instalasi farmasi RSUD Sragen sehingga faktor-faktor ini terkesan berlebihan. Dimensi yang berada dalam kuadran D ini adalah dimensi empati (*emphaty*) dengan faktornya adalah petugas apotek menanggapi keluhan pasien.

Faktor-faktor dalam kuadran D ini dinilai kurang penting bagi pasien, meskipun demikian pihak apotek instalasi farmasi sebagai penyedia layanan jasa sebaiknya berusaha untuk tetap mempertahankan kualitas pelayanannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan diatas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Kinerja apotek instalasi farmasi RSUD Sragen mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien atas layanan jasa sebagian besar telah sesuai dengan harapan pasien, pasien merasa puas terhadap pemberian informasi cara pakai obat, cara penyimpanan obat, kejelasan penulisan etiket, efek samping obat, tindakan ketika lupa minum obat, fasilitas nomor antrian, keyakinan memperoleh obat dengan benar, keahaman terhadap informasi obat, pelayanan tanpa memandang status sosial, ketanggapan terhadap keluhan pasien, pemantauan keberhasilan pengobatan, komunikasi yang baik, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan lingkungan apotek dan tersedianya brosur kesehatan serta pasien merasa cukup puas terhadap waktu menunggu obat.

Saran

1. Perlu dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan apotek instalasi farmasi RSUD Sragen dengan menggunakan metode lain seperti *ghost shopping* atau *lost customer analysis*.
2. Perlu dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan di apotek instalasi farmasi RSUD Sragen untuk mengetahui ada/ tidaknya perbedaan tingkat kepuasan antara pasien rawat jalan dengan pasien rawat inap di RSUD Sragen.

Aprilia, E., H., 2008, Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen, *Skripsi*, Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.

Azwar, A., 1996, *Konsep Mutu Dalam Pelayanan Kesehatan Dan Menuju Pelayanan Kesehatan Yang Lebih Bermutu*, hal 30-40, 89-90, Yayasan Penerbitan IDI, Jakarta.

Azwar, S., 1992, *Reliabilitas dan Validitas*, hal 34-52, 140-160, Sigma Alpha, Yogyakarta.
Harianto, Khasanah N., dan Supardi S., 2005, Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta, *Majalah Ilmu Kefarmasian*, hal 12-21.

Hartini, Y.S., dan Sulasmono, 2007, *Apotek Ulasan Beserta Naskah Peraturan Perundang-Undangan Terkait Apotek Termasuk Naskah Dan Ulasan Permenkes Tentang Apotek Rakyat*, Edisi Revisi, hal 13-14, Penerbit Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.

Ichwanuddin, Personal Communication, 24 Desember 2008.

Kotler, P., 1997, *Manajemem Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Kontrol)*, Edisi Bahasa Indonesia, hal 36-37, 241-272, PT Prenhallindo, Jakarta.

Kotler, P., 1998, *Marketing Management (Analysis, Planning, Implementation, And Control)*, Ninth Edition, hal 476-478, Northwestern university, Prentice hall International, New Jersey.

Parasuraman, A., V.A., Zeithml dan L.L., Berry., 1998, SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perseption of Service Quality, hal 64, *Jurnal of Retailing*.

Pohan, I.S., 2004, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, hal 143-144, 156 ,Penerbit Buku Kedokteran, EGC, Jakarta.

Siregar, C.J.P., 2003, *Farmasi Rumah Sakit (Teori Dan Penerapan)*, hal 7-8, 15-17, 21, 25-26, 35-37, Penerbit Buku Kedokteran, EGC, Jakarta.

Supranto, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, hal 76-78, 231, 237-244, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.