



## **CONSUMER PERCEPTION OF SERVICES PHARMACY IN BINJAI CITY**

### **PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN APOTEK DI KECAMATAN BINJAI KOTA**

**Eva Sartika Dasopang<sup>1)\*</sup>, Intan Purnama Sari<sup>2)</sup>**

Program Studi Farmasi, Fakultas Farmasi, Universitas Tjut Nyak Dhien Medan,  
Jl. Gatot Subroto / Jl. Rasmi No. 28 Medan 20123

\*e-mail: [evasartikadasopang@yahoo.com](mailto:evasartikadasopang@yahoo.com)

#### **ABSTRACT**

A pharmacy is a pharmacy service facility conducted by pharmacists. Pharmaceutical services a direct and responsible service to patients related to pharmaceutical preparations with the aim of achieving definite results to improve the quality of life of patients. This study aims to determine the pharmacy consumer's perception of pharmacy services and the level of customer satisfaction with the pharmacy services in Binjai City District. The method used in this study is descriptive survey research that is cross-sectional. The research data collection was carried out at the Pharmacy located in Binjai City District in June-July 2017. Samples taken were 313 people. Data analysis used Statistical Product and Service Solutions (SPSS) program with Chi Square test method. The test parameters in this study are reliability, responsiveness, confidence, empathy and tangible facilities. The results showed that the consumers' perceptions of Apotek on Pharmacy services in Binjai Kota District obtained an average of 36.45 of total customer satisfaction with a satisfied category. The results of the level of customer satisfaction in the pharmacy based on variables of reliability, responsiveness, confidence, empathy and tangible facilities are in the satisfied category of 77.3%, 78.6%, 53.0%, 71.9% and 83.1%. The results of the influence of the characteristics of age, education and consumer work on consumer satisfaction using the Chi Square Test showed a significant effect ( $P < 0.05$ ). Consumer perceptions of the pharmacy service in Binjai Kota District include the satisfied category. The level of consumer satisfaction with the pharmacy services in Binjai City District includes the satisfied category.

**Keywords:** *Pharmacy; Pharmaceutical Services; Perception*

#### **ABSTRAK**

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker. Pelayanan kefarmasian suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi konsumen apotek terhadap pelayanan apotek dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan apotek di Kecamatan Binjai Kota. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian survei deskriptif yang bersifat *cross-sectional*. Pengambilan data penelitian dilaksanakan di Apotek yang berada di Kecamatan Binjai Kota pada bulan Juni-Juli 2017.

Sampel yang diambil sebesar 313 orang. Analisis data menggunakan program *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) dengan metode uji *Chi Square*. Parameter uji dalam penelitian ini adalah kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan fasilitas berwujud. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi konsumen Apotek terhadap pelayanan Apotek di Kecamatan Binjai Kota memperoleh rata-rata sebesar 36,45 dari total kepuasan konsumen dengan kategori puas. Hasil tingkat kepuasan konsumen di apotek berdasarkan variabel kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan fasilitas berwujud berada pada kategori puas yaitu 77,3%, 78,6%, 53,0%, 71,9% dan 83,1%. Hasil pengaruh karakteristik umur, pendidikan dan pekerjaan konsumen terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan uji *Chi Square Test* menunjukkan pengaruh yang signifikan ( $P < 0,05$ ). Persepsi konsumen terhadap pelayanan apotek di Kecamatan Binjai Kota termasuk kategori puas. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan apotek di Kecamatan Binjai Kota termasuk kategori puas.

**Kata kunci:** Apotek; Pelayanan Kefarmasian; Persepsi

## PENDAHULUAN

Upaya kesehatan bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, juga mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat, yang dilakukan dengan pendekatan, pemeliharaan, peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan, yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan (Surahman dan Husen, 2011).

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker. Pelayanan kefarmasian suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Kemenkes RI, 2016).

Dengan adanya apotek diharapkan masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan bermutu dengan akses termudah dan biaya yang terjangkau. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*).

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Sabarguna, 2004). Seorang pasien jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh jasa

pelayanan, sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama .

Permenkes RI No.73/MENKES/SK/2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patientsafety*). Untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian yang optimal, maka apotek harus mampu menerapkan standar pelayanan yang berkualitas sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pasien.

Berdasarkan hal tersebut perlu diketahui kesesuaian antara harapan dengan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen terhadap informasi obat yang didapatkan. Selain itu juga penting untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam pelayanan obat di apotek.

Kecamatan Binjai Kota merupakan salah satu wilayah yang telah memiliki fasilitas kesehatan, salah satunya adalah apotek yang terus bertambah setiap tahunnya. Dengan meningkatnya pengetahuan dan mudahnya teknologi serta arus informasi, menjadikan masyarakat Kecamatan Binjai Kota mulai menyadari akan pentingnya informasi obat. Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul

Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek Di Kecamatan Binjai Kota.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam penelitian survei deskriptif yang bersifat *cross-sectional*, yaitu rancangan penelitian dengan melakukan pengukuran atau pengamatan dalam waktu yang bersamaan antara variabel bebas dan terikat (Notoatmodjo, 2012).

### Tempat dan Waktu

Penelitian ini dilaksanakan di apotek Kecamatan Binjai Kota pada bulan Juni-Juli 2017.

### Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Pemilihan apotek sebagai tempat penelitian, yaitu secara *purposive sampling* yang didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti sendiri berdasarkan ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Notoatmodjo, 2012). Diperoleh delapan apotek kecamatan Binjai Kota sebagai tempat penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah responden yang datang ke apotek. Jumlah populasi dari delapan apotek tersebut adalah 1680 orang.

#### 2. Sampel

Jumlah sampel dihitung menggunakan metode *Raosoft Sample Test Calculator* dengan margin kesalahan 5%, tingkat kepercayaan 95% dan respon distribusi 50%, maka didapat jumlah sampel sebesar 313 orang. Dari hasil perhitungan tersebut, maka dapat diketahui bahwa jumlah responden yang harus diambil dari masing-masing apotek sebanyak 39 orang. Penentuan jumlah apotek sampel ini juga bisa secara manual menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dimana :

N : Besar populasi

S : Jumlah sampel

P : Proporsi populasi presentase kelompok 1 yaitu 0.5

Q : Proporsi sisa di dalam populasi  $(1,00 - p) = 0.5$

d : 0,05

$\lambda$  dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

$$S = \frac{1,96^2 \times 1680 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 (1680-1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$= \frac{3,8416 \times 1680 \times 0,25}{4,1975 + 0,9604}$$

$$= \frac{1,613.472}{5,1579} = 312,81$$

### 3. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

#### i. Kriteria inklusi

- Konsumen yang membeli obat di apotek.
- Konsumen yang membeli obat dengan resep ataupun non resep.
- Konsumen berumur 17 tahun.
- Konsumen bisa berkomunikasi, membaca dan menulis dengan baik.
- Konsumen bersedia mengisi kuesioner.
- 

#### ii. Kriteria eksklusi

- Konsumen yang berasal dari pegawai apotek tersebut.

### 4. Teknik Pengambilan Data

#### a. Data kepuasan konsumen

Pengambilan data untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dilakukan dengan cara mewawancarai setiap konsumen. Kuesioner berisi 22 pertanyaan yang terdiri dari 4 pertanyaan untuk karakteristik pasien dan 18 pertanyaan mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek.

Penilaian tingkat kepuasan dilakukan terhadap variabel-variabel berikut:

- Kehandalan, yaitu kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan. Dalam hal ini adalah melayani secara benar.
- Ketanggapan, yaitu keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap.

Dalam hal ini adalah sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan.

- c. Keyakinan, yaitu karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari risiko dan keragu-raguan. Dalam hal ini adalah pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan jasa.
- d. Empati, yaitu karyawan/staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan. Dalam hal ini adalah perhatian yang diberikan kepada pelanggan.
- e. Fasilitas berwujud, dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan (Bustami, 2011).

Cara penilaian untuk tiap pertanyaan dengan memberikan nilai pada masing-masing pilihan jawaban berdasarkan Permenkes No.30 tahun 2014.

Kategori	Nilai
Sangat Puas	3
Puas	2
Tidak Puas	1

Penilaian total skor dari setiap konsumen yaitu dilakukan dengan nilai rata-rata dari variabel pertanyaan.

Total skor kepuasan pasien	Kategori
< 35	Tidak Puas
36-38	Puas
> 38	Sangat Puas

#### b. Uji Validitas

Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Sebelum kuesioner disebarikan kepada responden, kuesioner harus di uji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu, agar instrument atau variabel yang digunakan terbukti baik dan handal.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini sudah dilakukan uji validitasnya oleh peneliti sebelumnya. Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah isi dari butir pertanyaan dalam suatu kuesioner sudah valid. Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Suatu pertanyaan dikatakan valid atau bermakna sebagai alat pengumpul data bila korelasi hasil hitung lebih besar dari angka kritis ( $r$  hitung  $> r$  table).

#### c. Uji Reabilitas

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini sudah dilakukan uji reabilitasnya oleh peneliti sebelumnya (Vatra, 2015). Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Hal ini menunjukkan bahwa sejauh mana hasil pengukuran tersebut terhadap konsistensi bila dilakukan pengukuran untuk kedua kalinya atau lebih terhadap prosedur yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama pula. Penentuan indeks reliabilitas instrument ini dengan uji coba *Alpha Crobach* dengan SPSS versi 21. Dimana instrument disebut reliable bila didapatkan nilai alpha  $> 0.60$  (Rinza, 2009).

#### d. Definisi Operasional

- a. Apotek adalah tempat dimana dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran perbekalan farmasi oleh Apoteker yang dibantu oleh Asisten Apoteker atau TTK (Tenaga Teknis Kefarmasian) di Kecamatan Binjai Kota.
- b. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung yang bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes RI, 2014).
- c. Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Sabarguna, 2004).
- d. Persepsi penilaian konsumen berupa pendapat atau pandangan terhadap pelayanan di apotek sampel berdasarkan pengalaman yang dirasakan, didengar maupun dilihat.

### e. Prosedur Penelitian

1. Peneliti menjelaskan kepada calon responden.
2. Peneliti membagikan lembar kuisisioner.
3. Responden menjawab pertanyaan-pertanyaan yang terdapat pada kuisisioner sesuai dengan petunjuk yang ada.
4. Responden dapat bertanya pada peneliti apabila mempunyai kesulitan dalam mengisi kuisisioner dan peneliti harus memberikan penjelasan tentang kesulitan tersebut.
5. Lembar kuisisioner yang telah diisi oleh responden kemudian dikumpulkan oleh peneliti.
6. Lembar kuisisioner yang telah diisi kemudian dianalisis.

### f. Analisis Data

Data diolah menggunakan program *Microsoft Excel*, disajikan dalam bentuk tabel dan dianalisis secara statistik menggunakan program *Statistical Product and Service Solutions (SPSS)*.

## HASIL DAN DISKUSI

Penelitian ini dilaksanakan di delapan apotek di Kecamatan Binjai Kota yaitu Apotek Ayah Bunda, Apotek Cicio, Apotek Citra Setia, Apotek Deli, Apotek Hoya, Apotek Jasa Farma, Apotek Kita Farma dan Apotek Restu. Pengambilan data dilaksanakan pada bulan Juni-Juli 2017. Subjek pada penelitian ini adalah konsumen disetiap apotek yang berjumlah 313 orang.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap pelayanan apotek di Kecamatan Binjai Kota dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan apotek di Kecamatan Binjai Kota. Tingkat kepuasan tersebut diukur dengan kuosener yang berjumlah 18 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-3.

Kepuasan konsumen merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke apotek yang sama. Kepuasan merupakan pengalaman konsumen yang akan mengendap di dalam ingatan konsumen dan mempengaruhi proses pengambilan keputusan pengambilan ulang produk yang sama.

Dari **Tabel 1** diketahui yang berkunjung ke apotek pada usia 17-20 sebesar 3,5%, usia 21-50 tahun sebesar 68,7 % dan usia 51 tahun keatas sebesar 27,8%. Berdasarkan jenis kelamin yang menjadi responden dalam penelitian ini yaitu sebanyak 68,7% perempuan dan 31,3% laki-laki di apotek. Dari segi tingkat pendidikan, kebanyakan konsumen yang berkunjung ke apotek mempunyai pendidikan tingkat SMA sebesar 50,2%, Perguruan Tinggi sebesar 20,4%, SMP sebesar 15,0%, SD sebesar 11,2% dan tidak tamat SD sebesar 3,20%. Berdasarkan tingkat pendidikan, banyak konsumen yang datang ke apotek memiliki cukup pengetahuan sehingga dapat membantu peneliti untuk menjawab pertanyaan yang diberikan dengan memberikan penilaian yang obyektif. Pendidikan merupakan suatu usaha untuk mengembangkan kepribadian dan kemampuan di dalam dan diluar sekolah dan berlangsung seumur hidup. Pendidikan mempengaruhi proses belajar, makin tinggi pendidikan seseorang makin mudah orang tersebut untuk menerima informasi (Notoatmodjo, 2007). Berdasarkan pekerjaan dari responden yang diamati, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden yang datang menebus resep ke apotek yaitu ibu rumah tangga dengan persentase 56,5%, pedagang sebesar 13,4%, pegawai swasta sebesar 12,8%, lain-lain sebesar 7,3%, pegawai negeri sipil sebesar 7,0% dan mahasiswa/mahasiswi sebesar 2,9%.

Berdasarkan nilai rata-rata dari total nilai kepuasan konsumen apotek di Kecamatan Binjai Kota, memperoleh nilai 36,45. Dari nilai tersebut dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien di apotek Kecamatan Binjai Kota termasuk kategori puas. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan apotek di Kecamatan Binjai Kota dinilai dari beberapa variabel yaitu kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan fasilitas berwujud, dimana hasil masing-masing variabel tersebut diuraikan sebagai berikut:

Kehandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat) dan memuaskan (Bustami, 2011). Berdasarkan semua variabel kehandalan yang diperoleh di apotek Kecamatan Binjai Kota mayoritas konsumen merasa puas terhadap kecepatan pelayanan obat, kelengkapan obat, keramahan petugas apotek dan kesiapan untuk membantu pasiendiketahui pada kategori tidak puas dengan persentase 13,4%, pada kategori



puas dengan persentase 77,3% dan pada kategori sangat puas 9,3% yang dapat dilihat pada **Tabel 2**.

Berdasarkan hasil penelitian diatas diperoleh tingkat kepuasan konsumen pada variabel kehandalan berada pada kategori puas sebesar 77,3%. Dalam hal ini kemampuan dari penyedia jasa untuk memberikan *service* yang telah dijanjikan secara akurat, dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Kemampuan memberikan pelayanan yang segera, memuaskan, jujur, aman, tepat waktu dan ketersediaan. Keseluruhan ini berhubungan dengan kepercayaan terhadap pelayanan dalam kaitannya dengan waktu (Nasution, 2001)

Ketanggapan yaitu sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan (Bustami, 2011). Berdasarkan variabel ketanggapan, yang meliputi ketanggapan petugas terhadap keluhan konsumen, pemberian solusi terhadap masalah yang dihadapi konsumen, komunikasi antar petugas dan informasi petugas tentang resep atau obat yang ditebus. Dari **Tabel 3** dibawah ini diketahui pada kategori tidak puas dengan persentase 4,5%, pada kategori puas dengan 78,6% dan pada kategori sangat puas 16,9%.

Berdasarkan hasil penelitian diatas diperoleh tingkat kepuasan konsumen pada variabel ketanggapan berada pada kategori puas sebesar 78,6%. Hal ini terjadi dimana dengan adanya tenaga teknis kefarmasian membuat pelayanan kefarmasian lebih optimal. Informasi obat merupakan salah satu hal penting dalam pelayanan kefarmasian, oleh karena itu petugas apotek harus mampu memberikan informasi yang benar, jelas dan mudah dimengerti oleh konsumen. Manfaat adanya pemberian informasi obat yaitu, mengurangi resiko terjadinya kesalahan dan ketidakpatuhan konsumen terhadap aturan pemakaian obat, mengurangi resiko terjadinya efek samping obat, menambah keyakinan akan efektivitas dan kemampuan obat yang digunakan. Memberikan solusi-solusi kepada konsumen jika konsumen mengalami keluhan, dalam hal ini komunikasi akan menjadi sangat penting karena salah satu faktor dari kepuasan konsumen (Tjiptono dan Tiana, 2001).

Keyakinan adalah pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan jasa (Bustami,2011). Berdasarkan variabel keyakinan yang diperoleh di delapan apotek Kecamatan Binjai Kota, sebagian besar konsumen merasa

puas terhadap kemampuan petugas apotek menjawab pertanyaan pasien, kualitas obat yang diperoleh dan kesesuaian obat yang diterima dengan yang diminta. Dari **Tabel 4** dibawah ini diketahui pada kategori tidak puas dengan persentase 19,8%, pada kategori puas dengan persentase 53,0% dan pada kategori sangat puas 27,2%.

Berdasarkan hasil penelitian diatas diperoleh tingkat kepuasan konsumen pada variabel keyakinan berada pada kategori puas sebesar 53,0%. Kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri konsumen bahwa pihak penyedia jasa terutama pegawainya mampu memenuhi kebutuhan konsumennya. Mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pada karyawan, bebas dari bahaya, resiko, keragu-raguan, memiliki kompetensi, percaya diri dan menimbulkan keyakinan kebenaran (obyektif) (Nasution, 2001).

Berdasarkan variabel empati dari delapan apotek di Kecamatan Binjai Kota terlihat bahwa sebagian besar konsumen merasa puas terhadap perhatian petugas apotek, pelayanan tanpa memandang status sosial dan kenyamanan konsumen selama menunggu obat. Dari **Tabel 5** diketahui pada kategori tidak puas dengan persentase 12,5%, pada kategori puas dengan persentase 71,9 % dan pada kategori sangat puas 15,7%.

Berdasarkan hasil penelitian diatas diperoleh tingkat kepuasan konsumen pada variabel empati berada pada kategori puas sebesar 71,9%. Hal ini terjadi karena petugas mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, sehingga terjadi kemudahan dalam menjalin hubungan. Kepuasan konsumen ditentukan oleh faktor sikap pendekatan petugas medis terhadap konsumen. Komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan. Waktu tunggu yang tidak terlalu lama yang dirasakan oleh konsumen (Tjiptono, 2001).

Fasilitas berwujud dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan (Bustami, 2011). Berdasarkan variabel fasilitas berwujud, yang meliputi kebersihan apotek, penataan exterior dan interior ruangan, kelengkapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai petugas, serta kebersihan dan

kerapian petugas apotek. Dari **Tabel 6** diketahui pada kategori tidak puas dengan persentase 13,7%, pada kategori puas dengan persentase 83,1% dan pada kategori sangat puas 3,2%.

Berdasarkan hasil penelitian diatas diperoleh tingkat kepuasan konsumen pada variabel fasilitas berwujud berada pada kategori puas sebesar 83,1%. Hal ini terjadi karena penataan ruangan, kebersihan ruangan dan

kerapian petugas akan memberi kesan yang baik serta kepercayaan membuat para konsumen merasa senang, sehingga dengan rasa senang tersebut kepuasan pun dapat meningkat. Rasa kepercayaan terlihat saat kecepatan obat yang di berikan atau yang diinginkan oleh konsumen. Berdasarkan kelengkapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai petugas sangat terjaga yang memberikan kenyamanan untuk konsumen.

**Tabel 1**

Karakteristik	Jumlah (orang)	Persentase (%)
<b>Umur</b>		
17-20	11	3,5 %
21-50	215	68,7 %
51 tahun keatas	87	27,8 %
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	98	31,3 %
Perempuan	215	68,7 %
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
Tidak Tamat SD	10	3,2 %
SD	35	11,2 %
SMP	47	15,0 %
SMA	157	50,2 %
Perguruan tinggi/Akademi	64	20,4 %
<b>Pekerjaan</b>		
Mahasiswa/Mahasiswi	9	2,9 %
Pegawai Negeri Sipil	22	7,0 %
Ibu Rumah Tangga	177	56,5 %
Pedagang	42	13,4 %
Pegawai Swasta	40	12,8 %
Lain-lain	23	7,3 %

**Tabel 2**

Variabel	Apotek di Kecamatan Kota Binjai (%)		
	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
<b>Kehandalan</b>	13,4 %	77,3 %	9,3 %

**Tabel 3**

Variabel	Apotek di Kecamatan Kota Binjai (%)		
	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
<b>Ketanggapan</b>	4,5 %	78,6 %	16,9 %

Tabel 4

Variabel	Apotek di Kecamatan Kota Binjai (%)		
	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
Keyakinan	19,8 %	53,0 %	27,2 %

Tabel 5

Variabel	Apotek di Kecamatan Kota Binjai (%)		
	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
Empati	12,5 %	71,9 %	15,7 %

Tabel 6

Variabel	Apotek di Kecamatan Kota Binjai (%)		
	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
Fasilitas Berwujud	13,7 %	83,1 %	3,2 %

Berdasarkan hasil uji statistik pengaruh karakteristik konsumen terhadap kepuasan konsumen di Apotek Kecamatan Binjai Kota menggunakan uji *Chi-Square* yang dapat dilihat pada **Tabel 7**, hasil uji menunjukkan umur dengan nilai signifikan  $p \leq 0,05$  maka terdapat hubungan antara umur dengan kepuasan. Usia merupakan salah satu faktor dalam menentukan penilaian seseorang. Pada usia produktif persepsi seseorang akan lebih karena pengetahuan, daya ingat, pandangan dan pengalaman pada masa lalu akan mempengaruhi penilaian atau persepsi seseorang terhadap sesuatu (Suma'mur, 2009). Kelompok umur produktif ini cenderung lebih banyak menuntut dan berharap banyak terhadap kemampuan pelayanan dan cenderung mengkritik (Benyamin, 1989).

Tabel 7

Uji Karakteristik dengan Hasil Kepuasan	Metode	Hasil Uji
Umur		Sig. 0,002
Jenis Kelamin	<i>Chi-Square</i>	Sig. 0,111
Pendidikan	<i>Tests</i>	Sig. 0,000
Pekerjaan		Sig. 0,000

Jenis kelamin dengan nilai signifikan  $p \geq 0,05$  maka tidak ada hubungan antara jenis

kelamin dengan kepuasan. Seorang pria yang menjadi kepala keluarga cenderung melindungi atau intervensi dan memberikan rasa aman bagi keluarganya. Pria juga cenderung lebih mempengaruhi wanita dalam memberikan pendapat atau pertimbangan untuk melakukan sesuatu. Pria lebih banyak menuntut dan berharap terhadap kemampuan pelayanan dan cenderung mengkritik daripada wanita (Benyamin, 1989).

Pendidikan dengan nilai signifikan  $p \leq 0,05$  maka terdapat hubungan antara pendidikan dengan kepuasan. Ada teori yang menyatakan seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang menurutnya kurang puas. Beberapa dengan seseorang dengan tingkat pendidikan yang rendah, ia cenderung lebih banyak menerima karena tidak tahu apa yang dibutuhkannya, asal sembuh saja itu sudah cukup baginya (Benyamin, 1989).

Pekerjaan dengan nilai signifikan  $p \leq 0,05$  maka terdapat hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan. Kelompok masyarakat yang bekerja cenderung dipengaruhi oleh lingkungan pekerjaan juga lingkungan keluarga. Hal ini ada hubungannya dengan teori yang menyatakan bahwa seseorang yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang tidak merasa puas bagi dirinya dibandingkan dengan



yang tidak bekerja, akan tetapi menyatakan bahwa faktor tidak mutlak demikian, karena ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi (Benyamin,1989).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi konsumen terhadap pelayanan Apotek di Kecamatan Binjai Kota memperoleh rata-rata sebesar 36,45 dari total kepuasan konsumen dengan kategori puas. Tingkat kepuasannya berdasarkan variabel kehandalan berada pada kategori puas 77,3%, variabel ketanggapan berada pada kategori puas 78,6%, variabel keyakinan berada pada kategori puas 53,0%, variabel empati berada pada kategori puas 71,9% dan tingkat variabel fasilitas berwujud berada pada kategori puas 83,1%.

## REFERENSI

- Benyamin, L. (1989). *Hospital, Citra, Peran dan Fungsi (Tinjauan Fenomena Sosial)*. Yogyakarta: Kanisius. Hal. 7-8.
- Bustami, M. S. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga. Hal. 5-6.
- Kemkes RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 30 tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI. Hal. 2-25.
- Kemkes RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 30 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI. Hal. 45.
- Nasution, M. N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia. Hal. 45.
- Notoatmodjo, S. (2007). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta : Rineka Cipta. Hal. 28.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta. Hal. 124.
- Rinza, D. (2009). Pengaruh luran Biaya Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Askes Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik. *Tesis*. Medan: Fakultas Kesehatan Masyarakat USU. Hal. 40.
- Sabarguna. (2004). *Quality Assurance Pelayanan RS*. Jawa Tengah: Konsorsium. Hal. 21.
- Suma'mur. (2009). *Hiegiene Perusahaan dan Keselamatan Kerja*. Jakarta: Sagung Seto. Hal. 7-8.
- Surahman dan Husen. (2011). *Konsep Dasar Pelayanan Kefarmasian berbasis Pharmaceutical Care*. Bandung: Widya Padjajaran. Hal. 5.
- Tjiptono & Anastasia Diana. 2001. *Total Quality Management*. rev.ed. Yogyakarta: Andi Offset. Hal. 42.