

BAB 6

PEMBAHASAN

6.1 Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Apotek yang berada pada Kecamatan Klojen Kota Malang yang merupakan salah satu kecamatan dari 5 kecamatan yang berada di Kota Malang yaitu Kecamatan Kedungkandang, Kecamatan Lowokwaru, Kecamatan Blimbing dan Kecamatan Sukun. Kecamatan Klojen memiliki 11 kelurahan yaitu Kelurahan Klojen, Kelurahan Rampal Celaket, Kelurahan Samaan, Kelurahan kidul Dalam, Kelurahan Sukoharjo, Kelurahan Kasin, Kelurahan Oro-Oro Dowo, Kelurahan Bareng, Kelurahan Gading Kasri, kelurahan Penanggungan, dan Kelurahan Kauman.

Keseluruhan Apotek yang berada di Kecamatan Klojen Kota Malang memiliki populasi sebanyak 52 Apotek. Metode pemilihan sampel Apotek dilakukan dengan cara *non random sampling* yaitu menggunakan teknik sampling secara *purposive sampling* yang didasarkan oleh pertimbangan tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti sebelumnya. Apotek yang digunakan merupakan apotek yang sudah terpilih menjadi sampel penelitian berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti sebelumnya, yaitu Apotek yang memberikan izin untuk digunakan sebagai lokasi penelitian, Apotek yang berada di Kecamatan Klojen Kota Malang, Apotek dengan Apoteker aktif, dan bukan Apotek di Rumah Sakit ataupun Klinik Kecantikan.

Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan untuk Apotek yang bisa menjadi sampel, akhirnya didapatkan sebanyak 5 Apotek yang memenuhi kriteria tersebut. Banyak kendala yang menyebabkan jumlah sampel Apotek yang terbatas, diantaranya tidak mendapatkan izin dari Apotek yang terpilih menjadi sampel penelitian. Beberapa Apotek menolak dengan berbagai alasan lain, seperti dapat mengganggu kenyamanan klien lain yang datang, pihak Pemilik Sarana Apotek (PSA) yang tidak mengizinkan, tidak menerima untuk dijadikan tempat penelitian, serta banyak lagi Apotek yang tidak menyebutkan alasannya. Rata-rata Apotek yang tidak bersedia untuk dijadikan tempat penelitian, Apoteker sedang tidak berada di tempat, tidak ada Apoteker selama jam kerja dan bahkan jadwal kedatangan Apoteker tidak jelas kapan waktunya.

Penelitian ini dilakukan selama bulan Maret hingga bulan Mei 2014. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah sejumlah 100 orang responden. Klien yang menjadi responden dalam penelitian ini juga sudah ditentukan kriterianya oleh peneliti sebelumnya, dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah dibuat. Klien yang bisa menjadi responden dalam penelitian ini merupakan klien yang datang ke Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang dengan tujuan membeli obat secara swamedikasi, serta klien yang bersedia untuk mengisi kuesioner. Jumlah responden yang diperlukan yaitu 100 orang, dan pada masing-masing Apotek didapatkan jumlah responden yang berbeda yaitu, pada Apotek A sebanyak 15 orang, Apotek B sebanyak 20 orang, Apotek C sebanyak 25 orang, Apotek D sebanyak 17 orang, dan Apotek E sebanyak 23 orang.

Sebelum dilakukan penelitian, dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas pada kuesioner yang merupakan alat ukur atau instrumen penelitian yang akan digunakan dalam penelitian. Kuesioner merupakan daftar pernyataan yang akan

digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dari sumbernya secara langsung melalui proses komunikasi atau dengan mengajukan pertanyaan (Notoatmodjo, 2010). Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan bahwa alat ukur tersebut dinyatakan benar-benar dapat mengukur apa yang diukur. Sedangkan reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Hal ini menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap pernyataan yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Kedua uji ini berfungsi untuk mengetahui kuesioner tersebut mampu mengukur apa yang hendak diukur dan untuk menunjukkan alat ukur tersebut dapat dipercaya (Priyo, 2007).

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS IBM 20. Kuesioner dikatakan valid jika nilai probabilitas korelasi [signifikansi (2-tailed)] $\leq \alpha$ (0,05). Pada penelitian ini instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang terdiri dari 15 pernyataan mengenai kepuasan klien swamedikasi terhadap pelayanan petugas Apotek di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang yang terdiri dalam lima dimensi kepuasan pelayanan jasa. Berdasarkan tabel 5.7 dapat dilihat bahwa nilai korelasi yang dihasilkan dari semua pernyataan dalam kuesioner tersebut telah memenuhi nilai korelasi [sig.(2-tailed)] \leq taraf signifikan (α) sebesar 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner tersebut dapat dinyatakan valid.

Uji reliabilitas alat ukur atau instrumen yang digunakan yang berupa kuesioner, dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* (α) yang didapat lebih besar dari koefisien alpha yaitu 0,6. Berdasarkan tabel 5.8 dapat dilihat bahwa kuesioner yang digunakan sebagai alat ukur atau instrumen penelitian

menunjukkan hasil yang reliabel. Hal ini diperlihatkan dari hasil uji reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS IBM 20, bahwa nilai dari *Cronbach's Alpha* pada masing-masing dimensi sebesar 0,812 untuk bukti fisik, 0,633 untuk kehandalan, 0,777 untuk jaminan, 0,797 untuk daya tanggap, dan 0,851 untuk empati. Dimana nilai yang dihasilkan tersebut lebih besar dari 0,6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang terdiri dari 15 pernyataan tersebut dikatakan reliabel.

Berdasarkan tabel 5.1, 5.3 dan 5.5 diperoleh distribusi frekuensi karakteristik responden secara keseluruhan pada Apotek yang berada di Kecamatan Klojen Kota Malang selama bulan Maret hingga Mei 2014. Data yang diperoleh dari 100 responden diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin jumlah klien yang berkunjung pada Apotek di Kecamatan Klojen Kota Malang lebih dominan klien perempuan, yaitu sebanyak 55% (gambar 5.1). Jumlah klien yang berkunjung lebih banyak yang perempuan. Berdasarkan jumlah kunjungan klien ke Apotek selama ini yang paling besar adalah lebih dari 5 kali kunjungan sebanyak 47% (gambar 5.3), karena dengan alasan Apotek tersebut dekat dengan tempat tinggal klien atau biasanya Apotek tersebut sudah menjadi tempat langganan klien dalam membeli obat. Sedangkan untuk usia klien yang berkunjung ke Apotek yang paling banyak adalah usia 36-40 tahun sebesar 21% (gambar 5.5).

Kemudian untuk data mengenai hasil kuesioner gambaran kepuasan klien swamedikasi di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang yang didapatkan rata-rata sebagian besar merasa puas, sangat puas, bahkan sangat puas sekali. Dari hasil penelitian mengenai kepuasan klien tentang ruang tunggu di Apotek yang sudah nyaman (gambar 5.7) didapatkan gambaran bahwa 41% klien yang

melakukan swamedikasi di beberapa Apotek di Kecamatan Klojen Kota Malang merasa puas, 31% merasa sangat puas dan 7% merasa sangat puas sekali. Dari data yang dihasilkan dapat disimpulkan bahwa klien swamedikasi merasa puas dengan kenyamanan ruang tunggu yang ada atau disediakan di beberapa Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang. Meskipun bagi klien swamedikasi sebenarnya kenyamanan ruang tunggu tidak terlalu berpengaruh karena dalam hal swamedikasi, pelayanan dilakukan tidak dalam waktu lama seperti pelayanan resep, sehingga bagi klien yang melakukan swamedikasi tidak terlalu penting bagaimana kenyamanan ruang tunggu di Apotek tersebut (Agustin, 2009).

Kerapihan pakaian dari petugas Apotek juga menentukan penilaian klien terhadap Apotek tersebut. Maka klien cenderung memperhatikan dan mempersepsikan fakta-fakta bukti fisik yang berkaitan dengan layanan sebagai bukti kualitas. Jika pakaian yang digunakan petugas saja tidak rapi bagaimana petugas dapat memberikan pelayanan yang meyakinkan. Alangkah lebih baik jika pakaian yang digunakan oleh petugas Apotek adalah seragam, karena bukti kualitas meliputi segala sesuatu yang dipandang klien sebagai indikator layanan yang akan diberikan dan layanan yang akan diterima (Tjiptono, 2012). Mengenai kepuasan klien swamedikasi tentang kerapihan pakaian petugas Apotek (gambar 5.7) didapatkan gambaran 32% klien merasa puas, 48% klien merasa sangat puas dan 11% klien merasa sangat puas sekali. Sehingga dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa klien merasa sangat puas dengan kerapihan pakaian petugas Apotek yang berada pada beberapa Apotek di Kecamatan Klojen Kota Malang.

Penataan obat yang rapi pada Apotek, baik di dalam etalase maupun di luar etalase juga mempengaruhi penilaian klien tentang Apotek tersebut. jika

penataan obat yang rapi dan tidak berantakan, kemungkinan untuk kesalahan dalam mengambil obat cukup kecil, dan tidak akan susah mencari obat yang diperlukan karena tertata dengan rapi. Karena layanan merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang fisik (Tjiptono, 2012). Sehingga dalam kepuasan klien tentang penataan obat yang rapi di Apotek (gambar 5.7) didapatkan gambaran 29% klien merasa puas, 46% klien merasa sangat puas dan 24% klien merasa sangat puas sekali. Sehingga dapat disimpulkan dari data tersebut bahwa klien merasa sangat puas dengan penataan obat yang rapi pada beberapa Apotek di Kecamatan Klojen Kota Malang. pada penelitian terdapat Apotek yang berupa swalayan dan bukan swalayan, berdasarkan hasil yang didapat kita juga dapat melihat bahwa tidak ada perbedaan antara penataan obat pada apotek yang berupa swalayan maupun apotek non swalayan. Maka dari ketiga pernyataan dalam kuesioner mengenai dimensi bukti fisik dapat kita simpulkan bahwa klien swamedikasi di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang merasa puas dengan pelayanan jasa dalam hal bukti fisik yang sudah hadirkan oleh petugas di Apotek.

Pada pernyataan dalam kuesioner mengenai kepuasan klien tentang pelayanan yang meyakinkan dari petugas Apotek (gambar 5.8) didapatkan gambaran 43% klien merasa puas, 50% klien merasa sangat puas dan 6% klien merasa sangat puas sekali. Sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata klien merasa sangat puas dengan pelayanan yang meyakinkan yang telah dilakukan oleh petugas Apotek. Membantu klien dalam memahami sebuah layanan merupakan upaya positif untuk mewujudkan proses penyampaian layanan secara efektif dan efisien. Karena dengan cara memberikan pelayanan yang meyakinkan yang diberikan oleh petugas Apotek maka dapat meningkatkan

kepercayaan klien bahwa petugas di Apotek tersebut sudah ahli dalam bidang tersebut (Tjiptono, 2012).

Kelengkapan obat yang disediakan oleh Apotek menandakan bahwa klien dengan mudah mencari obat yang diperlukannya. Kelengkapan obat yang ada di Apotek juga mempengaruhi keputusan untuk membeli obat ulang di tempat tersebut (Retno, 2005). Obat yang tersedia dengan lengkap bisa meningkatkan kepuasan klien terhadap Apotek tersebut, karena klien merasa tidak membuang waktu ketika memilih untuk membeli obat di Apotek yang dituju dan mengenai kepuasan klien tentang kelengkapan obat di Apotek (gambar 5.8) didapatkan gambaran 17% klien merasa puas, 57% klien merasa sangat puas dan 24% klien merasa sangat puas sekali. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar klien merasa sangat puas dengan kelengkapan obat yang disediakan oleh beberapa Apotek di Kecamatan Klojen Kota Malang.

Selain pelayanan yang meyakinkan dan kelengkapan obat di Apotek, harga obat yang terjangkau juga mempengaruhi kepuasan klien. Menurut Dirjen Binfar dan Alkes dalam KONAS (Kebijakan Obat Nasional) untuk mendapatkan harga yang lebih terjangkau di sektor publik, di lakukan melalui pengadaan dalam jumlah besar atau pengadaan bersama. Dari segi pasokan ditempuh berbagai upaya, antara lain dengan penyusunan kebijakan mengenai harga obat, terutama obat esensial dan pengembangan sistem informasi harga serta menghindarkan adanya monopoli. Oleh karena akses terhadap obat esensial merupakan salah satu hak asasi manusia, maka obat esensial selayaknya dibebaskan dari pajak dan bea masuk. Maka harga obat yang terjangkau sudah seharusnya dirasakan oleh klien. Mengenai kepuasan tentang harga obat yang terjangkau di Apotek (gambar 5.8) didapatkan gambaran 19% klien merasa puas, 61% klien merasa

sangat puas dan 18% klien merasa sangat puas sekali. Sehingga dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa hampir sebagian besar dari klien merasa sangat puas dengan harga yang terjangkau yang diberikan oleh beberapa Apotek di Kecamatan Klojen Kota Malang. Maka dari ketiga pernyataan yang ada dalam kuesioner mengenai dimensi kehandalan dapat disimpulkan bahwa klien swamedikasi di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang merasa sangat puas dengan pelayanan jasa dalam hal kehandalan yang diberikan oleh petugas Apotek.

Keramahan seseorang dalam melayani klien menjadi ujung tombak sistem penyampain layanan. Sering kali hal tersebut menjadi cerminan 'jasa' yang dipersepsikan oleh klien dan hal tersebut dapat meninggalkan kesan pertama pada klien yang datang (Tjipotono, 2012). Gambaran yang didapatkan mengenai kepuasan klien tentang sikap petugas Apotek yang ramah dalam melayani (gambar 5.9) yaitu 26% klien merasa puas, 57% klien merasa sangat puas dan 17% klien merasa sangat puas sekali. Sehingga dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar klien merasa puas dengan sikap ramah yang diberikan oleh petugas dalam melayani.

Disadari atau tidak, tutur kata dan bahasa tubuh dalam melayani klien mempunyai peran dalam menyampaikan informasi. Maka dalam memberikan pelayanan kepada klien dibutuhkan cara komunikasi yang sopan agar kesan pertama yang didapatkan tidak buruk dan klien merasa dihargai (Tjiptono, 2012). Gambaran yang didapat dalam hal ini yaitu mengenai kepuasan klien tentang sikap petugas Apotek yang sopan dalam melayani (gambar 5.9) 32% klien merasa puas, 51% klien merasa sangat puas dan 16% klien merasa sangat puas sekali. Sehingga dari data yang didapatkan dapat disimpulkan bahwa klien

merasa sangat puas dengan sikap pelayanan yang sopan yang sudah diberikan oleh petugas Apotek.

Pada umumnya Klien swamedikasi mengetahui cara pemakaian obat dari aturan pakai yang tertera pada kemasan. Dalam sebuah penelitian menyebutkan, sumber informasi tentang cara pemakaian obat berasal dari kemasan atau brosur yang menyertai obat, sekitar 20-60%. Hanya sebagian kecil saja masyarakat yang menanyakan kepada petugas apotek tentang cara pemakaian obat (Agustin, 2009). Menurut KEPMENKES No. 1027 tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, informasi obat yang diberikan kepada klien sekurang-kurangnya meliputi cara pemakaian obat, cara penyimpanan obat, jangka waktu pengobatan, aktivitas serta makanan dan minuman yang harus dihindari selama terapi. Sedangkan kejelasan informasi oleh petugas apotek kepada klien mempunyai peran yang penting, yaitu menambah pemahaman klien tentang obat sehingga dapat tercapai *outcome* terapi yang optimal. Mengenai kepuasan klien tentang kelengkapan informasi terkait obat yang diberikan oleh petugas Apotek (gambar 5.9) didapatkan gambaran bahwa 56% klien merasa puas, 14% klien merasa sangat puas dan 2% klien merasa sangat puas sekali. Sehingga dari data yang dihasilkan dapat disimpulkan bahwa klien merasa puas dengan kelengkapan informasi terkait obat yang disampaikan oleh petugas Apotek. Maka dari ketiga pernyataan yang ada dalam kuesioner mengenai dimensi jaminan dapat disimpulkan bahwa klien swamedikasi di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang merasa sangat puas dengan pelayanan jasa dalam hal jaminan yang diberikan oleh petugas Apotek.

Pada pernyataan dalam kuesioner mengenai kepuasan klien tentang petugas Apotek yang segera melayani ketika klien datang ke Apotek (gambar

5.10) didapatkan gambaran bahwa 29% klien merasa puas, 53% klien merasa sangat puas dan 17% klien merasa sangat puas sekali. Sehingga dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa klien merasa sangat puas dengan sikap petugas Apotek yang langsung melayani ketika klien datang ke Apotek. Klien yang datang ke Apotek dan langsung dilayani oleh petugas Apotek tanpa harus menunggu lama menandakan bahwa pelayanan jasa yang diberikan sudah baik. Karena klien tidak memerlukan waktu yang lama untuk mendapatkan obat yang diperlukannya (Agustin, 2009).

Terkadang klien yang datang ke Apotek dengan swamedikasi belum tentu semuanya mengetahui atau bahkan mengingat nama obat yang dicari. Jadi klien akan bertanya apakah ada obat yang diperlukannya, jika yang melayani saja tidak mengerti maka akan menurunkan kepercayaan klien pada Apotek tersebut (Sasanti, 2009). Mengenai kepuasan klien tentang petugas Apotek yang tidak bingung ketika melayani klien (gambar 5.10) didapatkan gambaran bahwa 24% klien merasa puas, 63% klien merasa sangat puas dan 13% klien merasa sangat puas sekali. Sehingga dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa klien merasa sangat puas dengan sikap petugas yang tidak bingung ketika melayani klien. Meskipun dalam penelitian ini tidak hanya apoteker saja yang melayani, masih ada tenaga teknis kefarmasian dan non kefarmasian yang ikut membantu dalam pelayanan dan penyerahan obat di apotek.

Klien merupakan individu dengan perasaan dan emosi masing-masing. Tidak semua klien bersedia menerima layanan yang seragam. Seringkali mereka menginginkan pelayanan yang bersifat personal. Ketika Apotek sedang ramai kadang petugas Apotek masih terfokus pada satu klien saja (Tjiptono, 2012). Dalam kuesioner mengenai kepuasan klien tentang petugas Apotek yang

merespon klien langsung meskipun Apotek sedang ramai (gambar 5.10) mendapatkan gambaran 32% klien merasa puas, 56% klien merasa sangat puas dan 12% klien merasa sangat puas sekali. Sehingga berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa klien merasa sangat puas dengan respon yang langsung diberikan oleh petugas meskipun Apotek dalam keadaan ramai. Maka dari ketiga pernyataan yang ada dalam kuesioner mengenai dimensi daya tanggap dapat disimpulkan bahwa klien swamedikasi di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang merasa sangat puas dengan pelayanan jasa dalam hal daya tanggap yang diberikan oleh petugas Apotek.

Konsultasi yang diberikan oleh Apoteker mampu berperan penting dalam tercapainya keberhasilan terapi. Setiap Apotek harus melakukan penilaian mengenai keamanan pemberian obat pada konsumennya, seperti petunjuk penggunaan obat yang memadai, dan partisipasi pasien dalam melakukan pengobatan. Dengan adanya penilaian ini kejadian *medication error* di Apotek dapat diturunkan. Kemungkinan terjadinya kesalahan ini sering kali tidak disadari oleh konsumen apotek. Oleh karena itu, sosialisasi tentang hak-hak konsumen terutama untuk mendapatkan pelayanan informasi obat yang lengkap dan jelas serta konseling tentang pengobatan harus dilakukan secara intensif (Sasanti, 2009). Dalam hal ini klien swamedikasi terkadang membutuhkan konsultasi mengenai obat yang diperlukan maupun yang sedang digunakan. Mengenai kepuasan klien tentang kesediaan petugas memberikan konsultasi kepada klien (gambar 5.11) didapatkan gambaran 62% klien merasa puas, 22% klien merasa sangat puas dan 2% klien merasa sangat puas sekali. Sehingga dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa klien merasa puas dengan kesediaan petugas melakukan konsultasi di Apotek. Masih ada klien yang merasa puas karena

terkadang di apotek yang memberikan pelayanan tidak hanya apoteker saja, tenaga teknis kefarmasian maupun tenaga non farmasi juga ikut melayani. Sehingga kesediaan dalam memberikan konsultasi masih sedikit. karena keterbatasan ilmu yang dimiliki juga.

Ketika klien mencari informasi ataupun bertanya tentang obat yang diperlukan, sikap perhatian yang ditunjukkan sudah cukup untuk membuat klien merasa dihargai, karena hal tersebut bisa menjadi salah satu alasan Apotek yang ideal menurut klien (Sasanti, 2009). Gambaran yang didapat mengenai kepuasan klien tentang perhatian petugas Apotek ketika melayani (gambar 5.11) 22% klien merasa puas, 58% klien merasa sangat puas dan 20% klien merasa sangat puas sekali. Sehingga dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa klien merasa sangat puas dengan perhatian yang diberikan oleh petugas Apotek ketika melayani.

Yang terakhir, kompetensi komunikasi farmasi dari seorang Apoteker dalam hal kemampuannya menciptakan hubungan profesional dengan klien belum berjalan dengan sempurna. Demikian juga kewajiban Apoteker sesuai dengan PERMENKES No. 922 Tahun 1993 untuk memberikan pelayanan kefarmasian yang meliputi antara lain pelayanan informasi obat, konsultasi obat, promosi cara hidup sehat, monitoring efek samping dan evaluasi terhadap penggunaan obat yang rasional, masih jarang sekali dilakukan di Apotek. Namun gambaran mengenai kepuasan klien tentang petugas Apotek melayani klien dengan profesional (gambar 5.11) 13% klien merasa puas, 63% klien merasa sangat puas dan 24% klien merasa sangat puas sekali. Sehingga dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa klien merasa sangat puas dengan pelayanan yang profesional dari petugas Apotek ketika melayani. Maka dari ketiga

pernyataan yang ada dalam kuesioner mengenai dimensi empati dapat disimpulkan bahwa klien swamedikasi di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang merasa sangat puas dengan pelayanan jasa dalam hal empati yang diberikan oleh petugas Apotek.

Jika dibuat rata-rata dari seluruh hasil kuesioner pada masing-masing dimensi, didapatkan rata-rata tertinggi tingkat kepuasan pada dimensi daya tanggap dengan nilai 57,33% dengan nilai kepuasan sangat puas.

6.2 Implikasi Terhadap Pelayanan Farmasi

Dikarenakan telah diadakan penelitian ini maka didapatkan beberapa keuntungan yang mempunyai efek pada bidang farmasi. Dapat mengetahui seberapa besar kepuasan yang dirasakan oleh klien apotek terutama klien swamedikasi dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas apotek, sehingga para apoteker di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang dapat mengetahui apa yang harus dibenahi atau ditingkatkan dalam pelayanan jasa yang diberikan kepada klien yang datang ke Apotek sesuai dengan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Apabila petugas di Apotek mau memperbaiki pelayanan jasa yang diberikan, maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan klien yang datang ke Apotek terhadap apotek tersebut dan dapat juga meningkatkan kepercayaan klien kepada apotek sehingga klien merasa dihargai. Sementara itu, klien juga bisa mendapatkan hak yang harus didapatkan agar merasakan kepuasan dari pelayanan jasa yang sudah diberikan oleh petugas apotek berdasarkan dengan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.

6.3 Keterbatasan Penelitian

Ada beberapa hal yang menjadi kendala dalam penelitian kali ini, antara lain adalah tidak semua klien swamedikasi yang datang ke Apotek mau dijadikan sebagai responden dengan berbagai alasan sehingga jumlah klien yang didapatkan dalam satu waktu terkadang hanya sedikit. Maka diperlukan waktu yang lebih banyak dalam mendapatkan responden sesuai dengan jumlah yang ditentukan. Pada saat di Apotek tidak hanya Apoteker saja yang melayani, petugas apotek yang lain juga ikut melayani dalam penyerahan obat. Sehingga pembeli tidak tahu mana yang apoteker mana yang bukan apoteker.

