

INTISARI

Profil Pelayanan Kefarmasian sesuai dengan Standar PerMenKes Nomor 73 Tahun 2016 dan Analisis Kepuasan Konsumen di Apotek yang Tergolong Rasio Sedang di Kabupaten Bantul

Muhammad Bima Maulana

Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Keberadaan apotek di tengah masyarakat dapat membantu masyarakat dalam upaya peningkatan kesehatan. Untuk mencapai peningkatan kesehatan yang diharapkan apotek harus memberikan pelayanan kefarmasian yang memenuhi standar sehingga terjamin mutu pelayanan kefarmasian. Pelayanan yang baik akan meningkatkan minat masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di apotek. Masyarakat sebagai konsumen juga dapat menilai sudah sejauh mana pelayanan yang didapatkan sesuai dengan harapan masyarakat melalui parameter kepuasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui profil tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian apotek serta mengetahui profil pelayanan kefarmasian apotek sesuai standar yang telah ditetapkan pemerintah.

Penelitian ini menggunakan rancangan deskriptif observasional secara *cross sectional*, dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Kuesioner yang digunakan untuk analisis kepuasan konsumen ditujukan pada konsumen apotek dengan menggunakan parameter pelayanan 5 dimensi yakni : Keandalan, Ketanggapan, jaminan, Empati, dan Berwujud. Kuesioner profil pelayanan kefarmasian ditujukan pada APSIA apotek yang mengacu pada pelaksanaan kegiatan kefarmasian yang tertuang dalam Standar Pelayanan Kefarmasian Apotek menurut PerMenKes Nomor 73 Tahun 2016. Data yang didapatkan selanjutnya dianalisis secara deskriptif disajikan dalam bentuk diagram dan tabel.

Dari penelitian ini didapatkan hasil tingkat kepuasan konsumen atas pelayanan kefarmasian apotek berturut-turut sebagai berikut: 54,28% menyatakan puas, 23,94% menyatakan kurang puas, 19,61% menyatakan sangat puas, dan 2,17% menyatakan tidak puas. Hasil dari profil pelayanan kefarmasian sesuai PerMenKes Nomor 73 Tahun 2016 menunjukkan hasil tergolong cukup dengan persentase pelaksanaan yang sesuai sejumlah 71,49% dari 4 indikator kegiatan pelayanan kefarmasian apotek.

Kata kunci : Apotek, kepuasan konsumen, pelayanan kefarmasian, PerMenKes Nomor 73 Tahun 2016.

ABSTRACT

The Pharmacy Service Profile is in Accordance with the Standard Service PerMenKes number 73 year 2016 and Consumer Satisfaction Analysis in the Medium Ratio Pharmacies in Bantul Regency

Muhammad Bima Maulana

Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

The existence of pharmacies in the community can help people in their health improvement efforts. In order to achieve health enhancement, the pharmacy should provide the service that meets the standards so that it is assured of the quality of pharmaceutical services. Good service will increase people's interest in getting service at the pharmacy. The community as a consumer can also assess the extent to which the services gained in accordance with the expectations of society through satisfaction parameters. This research aims to determine the profile of consumer satisfaction level of pharmacy pharmaceutical service and to know the profile of pharmacy pharmaceutical service according to government-defined standards.

This study used a cross sectional descriptive design of an observationally, using a questionnaire as a research instrument. The questionnaire used for consumer satisfaction analysis is aimed at the consumer of the pharmacy using the 5-dimensional service parameters namely: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and intangibles. The Pharmaceutical service profile questionnaire is aimed at APSIA pharmacy which refers to the implementation of the pharmaceutical activities contained in the Pharmacy Pharmaceutical Service standard of PerMenKes number 73 year 2016. The Data obtained next is analyzed descriptively presented in the form of diagrams and tables.

From the research obtained the result of consumer satisfaction level of the pharmacy's pharmaceutical services as follows: 54.28% satisfied, 23.94% less satisfied, 19.61% very satisfied, and 2.17% dissatisfied. Results from the Ministry of Pharmacy in accordance with PerMenKes No. 73 year 2016 shows the result is quite with the appropriate percentage of implementation of 71.49% of the 4 indicators of pharmacy pharmaceutical service activities.

Keywords : Pharmacy, consumer satisfaction, pharmaceutical service, PerMenKes number 73 year 2016.