

**PROFIL PELAYANAN KEFARMASIAN SESUAI DENGAN STANDAR  
PERMENKES NOMOR 73 TAHUN 2016 DAN ANALISIS KEPUASAN KON-  
SUMEN DI APOTEK YANG TERGOLONG RASIO SEDANG DI  
KABUPATEN BANTUL**

**THE PHARMACY SERVICE PROFILE IS IN ACCORDANCE WITH THE  
PERMENKES STANDARD NUMBER 73 YEAR 2016 AND CONSUMER SAT-  
ISFACTION ANALYSIS IN THE MEDIUM RATIO PHARMACIES IN  
BANTUL REGENCY**

*Muhammad Bima Maulana<sup>1</sup>, Pinasti Utami<sup>2</sup>*

<sup>1, 2</sup> Prodi Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Kampus Terpadu UMY JL. Brawijaya, Kasihan, Bantul, Yogyakarta 55183, Indonesia

[bima.faridmuhammad@gmail.com](mailto:bima.faridmuhammad@gmail.com)

**ABSTRAK**

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 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.

## **PENDAHULUAN**

Apotek adalah merupakan salah satu sarana kesehatan yang digunakan masyarakat dalam upaya meningkatkan kesehatan. Sebagai sarana pelayanan kefarmasian, apotek merupakan tempat praktek kefarmasian oleh suatu profesi

Apoteker.<sup>1</sup> Keberadaan apotek di suatu lingkungan masyarakat akan mempengaruhi kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan. Peningkatan derajat kesehatan masyarakat akan berpengaruh kepada pengembangan dan pembinaan sumber daya

manusia yang menjadi modal dalam pembangunan nasional yang dicitakan bangsa Indonesia.<sup>2</sup>

Dalam upaya mencapai pembangunan nasional tersebut, apotek sebagai sarana kesehatan seyogyanya memberikan pelayanan yang berkualitas dan terstandar. Pemerintah melalui Kementerian Kesehatan telah mengeluarkan Standar Pelayanan Kefarmasian Apotek dalam PerMenKes No. 73 Tahun 2016. Melalui penerapan standar pelayanan kefarmasian yang dikeluarkan, masyarakat diharapkan mendapatkan pelayanan kefarmasian yang bermutu, aman, dan memiliki efikasi yang menjamin peningkatan kualitas hidup.

Tingkat kepuasan pengguna jasa kesehatan merupakan salah satu parameter untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan, juga dapat digunakan

sebagai parameter kepuasan akan pelayanan yang diberikan dapat menggunakan 5 dimensi berikut yakni *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan dan kepastian), *Tangibles* (bukti fisik), dan *Empathy* (empati).<sup>3</sup> Atas dasar tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait Profil Pelayanan Kefarmasian sesuai PerMenKes Nomor 73 Tahun 2016 dan Analisis Kepuasan Konsumen Apotek yang berada pada kecamatan yang tergolong rasio sedang yakni (Jetis, Imogiri, Piyungan, Sedayu, Pandak, dan Pleret) karena besarnya kemungkinan pergeseran golongan rasio dari rasio sedang disebabkan karena adanya penambahan atau pengurangan jumlah apotek dalam suatu kecamatan yang tergolong rasio sedang.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan rancangan deskriptif observasional secara *cross sectional* menggunakan media kuesioner. Pengambilan sampel untuk Profil Pelayanan Kefarmasian menggunakan total sampling, dimana sampel yang memenuhi kriteria inklusi diambil datanya sehingga didapatkan 25 apotek yang menjadi sampel pada penelitian ini. Untuk Analisis Kepuasan Konsumen jumlah sampel yang diambil sejumlah 300 sampel konsumen dimana nilai tersebut diatas dari jumlah sampel minimal dari perhitungan yang dilakukan.<sup>4</sup> Sampel diambil secara *purposive* dari 25 apotek yang menjadi subjek dan tempat penelitian pada penelitian ini. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner yang menggunakan 5 dimensi yakni *Reliability* (keandalan),

*Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Tangibles* (bukti langsung), dan *Empathy* (empati) yang sebelumnya sudah pernah digunakan dalam penelitian Wifda Maliya pada tahun 2011 yang telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Dalam kuesioner yang diberikan, konsumen akan menilai tingkat kepuasan dengan memilih pilihan tingkat kepuasan yakni : sangat puas, puas, kurang puas, atau tidak puas. Untuk Profil Pelayanan Kefarmasian, kuesioner yang digunakan merupakan poin yang diambil dari Standar Pelayanan Kefarmasian Apotek sesuai dengan PerMenKes No. 73 Tahun 2016 yang berisi opsi “YA” atau “TIDAK” sebagai gambaran atas pelaksanaan kegiatan pelayanan kefarmasian di Apotek sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Pemerintah.

Data yang didapat dianalisis secara deskriptif untuk mengetahui gambarannya dengan *output* berupa tabel dan atau diagram. Untuk profil pelayanan kefarmasian apotek sesuai PerMenKes Nomor 73 Tahun 2016, selanjutnya diinterpretasikan berdasarkan kriteria menurut Arikunto, 2010.<sup>5</sup> Sebagai berikut :

**Tabel 1.** Interpretasi data Profil Pelayanan Kefarmasian

Baik	:	apabila nilai persentase >75%
Cukup	:	apabila nilai persentase 60-75%
Kurang	:	apabila nilai persentase <60%

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui profil pelayanan kefarmasian apotek berdasarkan pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian apotek yang ditetapkan oleh pemerintah serta untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan

konsumen atas pelayanan kefarmasian yang diberikan apotek. Pelaksanaan pengambilan data dimulai dari bulan November 2018 sampai dengan Maret 2019. Pelaksanaan pengambilan data dilakukan setelah proses perizinan diterima, yang diawali dengan melaksanakan uji pendahuluan validasi.

### 1. Uji Pendahuluan

Untuk memastikan kevalidan dari kuesioner ini maka sebelum dilakukannya pengambilan data terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap kuesioner yang akan digunakan. Dari uji pendahuluan yang dilakukan diharapkan bahwa pernyataan yang ada pada kuesioner layak dan bisa dipahami oleh responden sehingga dapat digunakan. Uji tersebut dilakukan pada 3 apotek secara acak di Kabupaten Bantul yang selanjutnya

dari kuesioner yang diujikan diolah datanya dengan menggunakan Korelasi Koefisien Pearson dalam menilai validasinya dan dalam penilaian reliabilitasnya dengan menggunakan Koefisien Alfa Cornbach. Dari pengolahan data yang dilakukan diketahui bahwa kuesioner yang diuji dinyatakan valid yakni dengan hasil melebihi nilai 0,361.<sup>6</sup> Dinyatakan reliabel untuk instrument dengan pilihan jawaban lebih dari 2 karena bernilai 0,896, karena nilai tersebut berada di antara 0,70-0,90.<sup>7</sup> sehingga kuesioner tersebut dapat digunakan untuk analisis kepuasan konsumen yang dilakukan.

Setelah dilakukan uji pendahuluan, dilakukan permohonan izin untuk melakukan penelitian ke seluruh apotek yang tergolong rasio sedang. Berdasarkan data persebaran apotek di Kabupaten Bantul per Desember 2017,

yang didapatkan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul, terdapat 6 kecamatan dari 17 kecamatan yang ada di Kabupaten Bantul yang tergolong rasio sedang, pengkategorian tersebut berdasarkan jumlah apotek yang ada di kecamatan antara 5 sampai dengan 10 apotek. Berdasarkan data yang didapatkan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul per Desember 2017 terdapat 6 kecamatan yang tergolong rasio. Dari data tabel 2, tidak semua apotek yang terdata dapat menjadi tempat pengambilan sampel penelitian. Dari 39 apotek yang terdata didapatkan 25 apotek yang memenuhi kriteria inklusi.

**Tabel 2.** Data Jumlah Apotek di Kecamatan yang Tergolong Rasio Sedang

No.	Kecamatan	Jumlah Apotek Berdasarkan Data DinKes	Jumlah Apotek yang Memenuhi Kriteria Inklusi
1.	Imogiri	8	4

2.	Jetis	10	6
3.	Pandak	5	2
4.	Piyungan	6	4
5.	Pleret	5	4
6.	Sedayu	5	5
Total		39	25

Dari data di atas diketahui bahwa 14 apotek dari 39 yang terdata masuk ke dalam kriteria eksklusi, adapun penjabaran dari 14 apotek yang masuk ke dalam kriteria eksklusi adalah sebagai berikut:

- 1). 3 apotek yang terdata sudah tidak beroperasi lagi
- 2). 1 apotek sedang tidak melaksanakan kegiatan operasional seperti biasa
- 3). 3 apotek tidak memberikan respon yang jelas terkait persetujuan dilakukannya penelitian
- 4). 7 apotek tidak bersedia menjadi tempat dan subjek penelitian.

## **2. Profil Pelayanan Kefarmasian Apotek sesuai dengan Standar PerMenKes Nomor 73 tahun 2016**

Pada penelitian ini dilakukan penelitian terkait profil pelayanan kefarmasian apotek di apotek yang berada di kecamatan yang tergolong rasio sedang di Kabupaten Bantul. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat gambaran pelaksanaan pelayanan kefarmasian apotek terhadap Standar Pelayanan Kefarmasian Apotek yang telah dalam Peraturan Menteri Kesehatan (PerMenKes) No. 73 Tahun 2016. Pada penelitian ini terdapat 25 apotek (tabel 2) yang bersedia dan memenuhi kriteria inklusi yang dapat diambil datanya. Dari 25 apotek tersebut diberikan kuesioner terkait profil pelayanan kefarmasian yang ditujukan untuk APSIA apotek atau yang didelegasikan oleh APSIA apotek. Dari data kuesioner tersebut akan diketahui

beberapa karakteristik apotek dan pelaksanaan pelayanan kefarmasian apotek berdasarkan standar pelayanan kefarmasian apotek menurut PerMenKes No. 73 Tahun 2016 yang dilaksanakan di apotek yang berada di kecamatan yang tergolong rasio sedang di Kabupaten Bantul.

Berikut merupakan data karakteristik sampel apotek, yang dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 3.** Data Karakteristik Sampel Apotek

Karakteristik	Jumlah (n)	Persentase
<u>Pemilik Sarana</u>		
Pribadi	22	88,00%
Investor	3	12,00%
<u>Tahun Berdiri</u>		
Dibawah 2008	4	16,00%
2008-2013	11	44,00%
2014-2018	10	40,00%
<u>Waktu Operasional</u>		
2 Shift	25	100,00%
24 Jam	0	0,00%
<u>Jumlah Pegawai</u>		
2	1	4,00%
3	2	8,00%
4	10	40,00%
5	4	16,00%

6	5	20,00%
7	3	12,00%
<u>Jumlah Omset per Bulan</u>		
< Rp5.000.000,00	1	4,00%
> Rp5.000.000,00- Rp15.000.000,00	1	4,00%
> Rp15.000.000,00- Rp25.000.000,00	3	12,00%
> Rp25.000.000,00- Rp35.000.000,00	1	4,00%
> Rp35.000.000,00- Rp45.000.000,00	3	12,00%
> Rp45.000.000,00	16	64,00%
<u>Jumlah Kunjungan Pasien per Bulan</u>		
101-1000	13	52,00%
1001-2000	9	36,00%
2001-3000	2	8,00%
> 3000	1	4,00%

### 3. Profil Pelayanan Kefarmasian Apotek sesuai PerMenKes Nomor 73 tahun 2016

#### a. Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai

Dari ini penelitian ini akan dilihat pelaksanaan pelayanan kefarmasian apotek terhadap standar pelayanan kefarmasian yang ditetapkan dalam PerMenKes nomor 73 Tahun 2016 terkait pengelolaan, sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis



pakai. Dalam poin ini terdapat 18 indikator pertanyaan yang meliputi pelaksanaan pelayanan kefarmasian berupa perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan dan penarikan, pengendalian, serta pencatatan dan pelaporan. Berdasarkan data yang didapat pada penelitian ini diketahui bahwa 74,22% kegiatan pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai sudah dilaksanakan mengikuti standar yang ditetapkan, sementara 25,78% lainnya belum dilaksanakan. Persentase yang belum dilaksanakan tersebut sebagian besar berasal dari kegiatan pemusnahan dan penarikan yang mana pada prakteknya apoteker belum menggunakan formulir 1 dan 2 dalam pemusnahan obat dan juga resep, selain itu juga hasil ketidaksesuaian tersebut berasal dari kegiatan pemusnahan

resep. Diketahui bahwa beberapa apotek yang ada belum melakukan pemusnahan resep dikarenakan belum mencapai usia 5 tahun. Dari data yang ada diketahui bahwa kegiatan lain seperti perencanaan, pengadaan, dan penerimaan sudah 100% dari sampel apotek yang menjadi responden sudah melaksanakan sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian PerMenKes No. 73 Tahun 2016.

#### **b. Pelayanan Farmasi Klinik**

Dari penelitian ini akan diketahui pelaksanaan pelayanan kefarmasian apotek di apotek yang berada pada kecamatan yang tergolong rasio sedang terkait pelayanan farmasi klinik berdasarkan standar PerMenKes nomor 73 tahun 2016. Pada poin ini terdapat 25 indikator pertanyaan terkait pelaksanaan pelayanan farmasi klinik yang meliputi kegiatan pengkajian

resep, dispensing, pelayanan informasi obat, konseling, *home pharmacy care*, pemantauan terapi obat, dan monitoring efek samping obat. Pelaksanaan kegiatan pelayanan farmasi klinik yang terstandar diharapkan dapat memberikan hasil yang pasti dalam meningkatkan kualitas hidup pasien.<sup>8</sup> Dari penelitian ini diketahui bahwa 65,92% apotek sudah melaksanakan kegiatan farmasi klinik mengikuti standar yang ditetapkan. Hampir semua kegiatan terkait farmasi klinik sudah dilakukan berdasarkan standar yang ditetapkan, adapun kegiatan yang belum dilaksanakan mengikuti standar yang ada berada pada poin kegiatan dokumentasi yang menggunakan formulir khusus yang telah ditetapkan pada standar pelayanan kefarmasian apotek menurut PerMenKes Nomor 73 Tahun 2016.

### **c. Sumber Daya Kefarmasian**

Dari penelitian ini akan diketahui pelaksanaan kegiatan kefarmasian apotek terkait sumber daya kefarmasian yang ada berdasarkan standar pelayanan kefarmasian apotek menurut PerMenKes nomor 73 tahun 2016 meliputi sumber daya manusia dan sarana prasarana yang ada dalam pelaksanaan kegiatan kefarmasian apotek. Pada poin ini terdapat 18 indikator pertanyaan. Dari hasil yang didapatkan diketahui 87,69% sumber daya kefarmasian yang ada sudah dilaksanakan mengikuti standar pelayanan kefarmasian yang ditetapkan. Sebesar 12,31% nilai yang tidak dilaksanakan, sebagian besar berasal dari pengenalan atribut praktek seperti jas apoteker dan tanda pengenal apotek saat melakukan pelayanan kefarmasian, meskipun nilainya tidak besar akan

tetapi tentunya suatu standar seyogyanya perlu diperhatikan dan diterapkan karena tentu ada maksud yang ingin dicapai.

Selain berasal dari pengenalan atribut praktek apoteker, nilai ketidaksiannya juga berasal dari penyediaan ruangan dalam kegiatan konseling. Seyogyanya kegiatan konseling dilakukan pada suatu ruangan khusus dan tertutup yang memberikan kenyamanan bagi pasien dalam mendiskusikan penyakit yang diderita secara rahasia, akan tetapi pada prakteknya masih sedikit apotek yang memiliki ruangan seperti yang diharapkan, beberapa apotek justru hanya memiliki satu ruangan dimana seluruh kegiatan dilakukan pada satu tempat tersebut.

#### **d. Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian**

Dari penelitian ini akan diketahui pelaksanaan kegiatan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apotek yang berada di rasio sedang. Evaluasi mutu yang dilakukan apotek meliputi evaluasi mutu manajerial dan evaluasi mutu farmasi klinik. Pada poin ini terdapat 7 indikator pertanyaan terkait kegiatan evaluasi mutu manajerial dan kegiatan evaluasi mutu farmasi klinik.

Berdasarkan data yang didapatkan diketahui bahwa 54,29% kegiatan evaluasi mutu yang dilaksanakan sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan, akan tetapi dengan nilai yang masih sangat besar yakni 45,71% kegiatan evaluasi mutu kefarmasian di apotek masih belum sesuai. Kegiatan evaluasi mutu yang belum sesuai atau belum dilaksanakan apotek sebagian besar

adalah kegiatan terkait evaluasi pelayanan farmasi klinik meliputi penggunaan angket untuk penilaian konsumen atau pasien terhadap pelayanan yang diberikan apotek, kegiatan audit waktu pelayanan dan penyerahan obat dan kegiatan *review* terhadap kejadian *medication error*.

**e. Profil Pelayanan Kefarmasian Apotek di Kecamatan yang tergolong rasio sedang di Kabupaten Bantul**

Pelaksanaan pelayanan kefarmasian apotek yang berdasarkan pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 merupakan wujud dari upaya dalam meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, penjaminan kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian serta perlindungan pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien

Dalam penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa pelaksanaan kegiatan pelayanan kefarmasian yang sesuai dengan standar PerMenKes nomor 73 tahun 2016 dari 25 apotek yang memenuhi kriteria inklusi di kecamatan yang tergolong rasio sedang 71,49% sudah melaksanakan kegiatan pelayanan kefarmasian apotek mengikuti standar yang ditetapkan. Sebuah penelitian terkait profil pelayanan kefarmasian apotek di kecamatan Adiwerna memberikan nilai pelaksanaan sebesar 57,14% dimana nilai tersebut tergolong dalam katerogi sedang dan 42,86% tergolong baik.<sup>9</sup> Jika persentase kegiatan pelayanan kefarmasian yang dilaksanakan sesuai dengan standar PerMenKes Nomor 73 tahun 2016 diinterpretasikan ke dalam kriteria (menurut Arikunto, 2010)<sup>5</sup> terkait

pengelolaan sumber daya dan pelayanan, maka didapatkan hasil sebagai berikut.

**Tabel 4.** Interpretasi penilaian pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian sesuai PerMenKes Nomor 73 Tahun 2016

Kegiatan	Persentase pelaksanaan	Interpretasi kriteria berdasar persentase pelaksanaan
Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai	74,22%	Cukup
Pelayanan Farmasi Klinik	65,92%	Cukup
Sumber Daya Kefarmasian	87,69%	Baik
Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian	54,29%	Kurang
Keseluruhan Indikator	71,49%	Cukup

Sementara 28,51% dari keseluruhan indikator masih belum terlaksana. Dari data tersebut di atas, diharapkan adanya peningkatan oleh apoteker khususnya apoteker di apotek

yang terdapat di kecamatan yang tergolong rasio sedang di Kabupaten Bantul dalam pelaksanaan pelayanan kefarmasian apotek mengikuti regulasi standar pelayanan kefarmasian apotek menurut PerMenKes nomor 73 tahun 2016 guna mencapai Indonesia yang sehat.

#### 4. Analisis Kepuasan Konsumen Apotek

Pada Penelitian ini dilakukan analisis kepuasan konsumen apotek terhadap pelayanan kefarmasian apotek yang berada di kecamatan yang tergolong rasio sedang di Kabupaten Bantul. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen apotek terhadap pelayanan kefarmasian yang didapatkan dari apotek yang berada di kecamatan yang tergolong rasio sedang. Peneliti mengambil 300 konsumen yang dijadikan sebagai subjek penelitian. Pada Penelitian ini

digunakan media kuesioner yang terdiri dari karakteristik konsumen dan beberapa pernyataan terkait pelayanan kefarmasian apotek berdasarkan 5 dimensi disertai dengan pilihan penilaian meliputi : Sangat Puas, Puas, Kurang Puas, atau Tidak Puas. Karakteristik konsumen yang diambil datanya meliputi : Jenis Kelamin, Umur, Status, Pekerjaan dan Pendidikan Terakhir. Berikut merupakan data karakteristik konsumen di apotek yang tergolong rasio sedang di Kabupaten Bantul.

**Tabel 5.** Data Karakteristik Sampel Konsumen

Karakteristik	Jumlah	Persentase
<u>Jenis Kelamin</u>		
Perempuan	165	55,00%
Laki-laki	135	45,00%
<u>Umur</u>		
56-65	26	8,67%
46-55	69	23,00%
36-45	85	28,33%
26-35	62	20,67%
17-25	58	19,33%
<u>Status Pernikahan</u>		
Menikah	241	80,33%
Belum Menikah	59	19,67%
Cerai	0	0,00%
<u>Pekerjaan</u>		
Pelajar-Mahasiswa	35	11,67%
Wiraswasta	75	25,00%
Pegawai Swasta	44	14,67%
PNS	16	5,33%
Buruh	67	22,33%
Tidak Bekerja	54	18,00%
Lainnya	9	3,00%
<u>Pendidikan Terakhir</u>		
SD	32	10,67%
SMP	57	19,00%
SMA	155	51,67%
Pendidikan Tinggi	56	18,67%

**a. Dimensi Kehandalan**

Pada dimensi ini konsumen sebagai subjek penelitian melakukan

penilaian terhadap keahlian petugas sarana pelayanan apotek dalam memberikan pelayanan kefarmasian. Kehandalan merupakan kesediaan dalam memberikan pelayanan dan dalam membantu konsumen.<sup>10</sup> Dimensi ini terdiri dari 7 indikator pernyataan terkait dimensi kehandalan, beberapa diantaranya pernyataan terkait informasi penting yang disampaikan petugas apotek atas obat yang diberikan kepada konsumen apotek.

Pada dimensi ini didapatkan hasil bahwa sebesar 57,38% konsumen sudah merasa puas akan pelayanan kefarmasian yang diberikan petugas apotek di kecamatan yang tergolong rasio sedang di Kabupaten Bantul terkait keahliannya dalam menyampaikan informasi mengenai obat kepada konsumen apotek, bahkan sebanyak 16,14% konsumen menyatakan sangat

puas akan pelayanan pada dimensi kehandalan. Akan tetapi tidak sedikit juga konsumen menyatakan kurang puas akan pelayanan yang diberikan pada dimensi ini sebanyak 24,48% lainnya menyatakan kurang puas. Selain itu sebesar 2,00% konsumen menyatakan tidak puas. Hal tersebut cukup beralasan karena beberapa indikator yang ada pada pernyataan sangat jarang konsumen yang menerima informasi terkait pernyataan yang ada salah satunya terkait tindakan yang dilakukan terhadap obat yang tersisa.

#### **b. Tingkat Kepuasan Konsumen pada Dimensi Ketanggapan**

Pada dimensi ini konsumen memberikan penilaian terkait kemampuan petugas apotek dalam memberikan pelayanan kefarmasian yang cepat, tanggap dan peka. Ketanggapan

merupakan kemampuan petugas pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan yang tepat, cepat, akurat dan tanggap sesuai dengan permintaan konsumen secara menjanjikan.<sup>10</sup> Pada dimensi ini terdapat 4 indikator pernyataan yang dinilai oleh konsumen terkait aktualnya di apotek yang berada di kecamatan yang tergolong rasio sedang di Kabupaten Bantul. Dari penelitian dilakukan didapatkan hasil lebih dari setengah konsumen yang memberikan penilaian terkait dimensi ketanggapan memberikan penilaian yang puas yakni sejumlah 50,25%, sementara hampir seperempatnya adalah masing-masing memberikan penilaian sangat puas (24,00%) dan kurang puas (23,50%), sedangkan sejumlah 2,25% yang lain menyatakan tidak puas.

Pada dimensi ini dari indikator pernyataan yang ada diketahui bahwa

konsumen sudah puas bahkan sangat puas terhadap kecepatan dan ketanggapan petugas apotek dalam memberikan pelayanan dan mengatasi keluhan konsumen. Namun dari penilaian yang diberikan nilai kurang puas didapatkan dari indikator pernyataan pemberian informasi obat secara tertulis apabila konsumen kurang begitu paham akan penjelasan yang diberikan.

### **c. Tingkat Kepuasan Konsumen pada Dimensi Jaminan**

Jaminan merupakan sesuatu yang sangat penting. Kepastian sumber informasi yang didapat dan keakuratan informasi yang didapat merupakan jaminan yang harus dijamin oleh penyedia pelayanan, tidak terkecuali apotek. Pada dimensi ini konsumen memberikan penilaian terkait jaminan akan informasi yang didapatkan yang terdiri dari 3 indikator pernyataan. Kepastian



akan informasi tersebut memberikan pengaruh kepada konsumen dalam meyakini pengobatan yang dilakukan. Sebuah penelitian terkait analisa kepuasan pelanggan di sebuah apotek di Bandung memberikan hasil tingkat kepuasan tertinggi berada pada dimensi Jaminan.<sup>11</sup> Dari penelitian yang dilakukan diketahui bahwa sebesar 60,56% konsumen puas terhadap pelayanan yang berdimensi jaminan bahkan sebesar 17,78% yang lain sangat puas terhadap jaminan yang diberikan. Sebanyak 19,78% kurang puas atas dimensi ini dan sebanyak 1,89% tidak puas, nilai kurang puas dan tidak puas pada dimensi ini berasal dari indikator pernyataan terkait jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat, dikarenakan konsumen belum merasakan hal tersebut diberikan oleh

petugas apotek, sehingga pentingnya peningkatan pada dimensi ini.

#### **d. Tingkat Kepuasan Konsumen pada Dimensi Empati**

Pada dimensi empati, konsumen memberikan penilaian terhadap perlakuan petugas apotek dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Pada dimensi ini terdapat 5 indikator pernyataan yang dinilai oleh konsumen baik dari penampilan petugas juga sikap petugas dalam menghadapi konsumen. Dalam penelitian analisis kepuasan pelanggan pada 3 apotek di Jakarta didapatkan hasil tingkat kepuasan paling tinggi berada pada dimensi empati.<sup>12</sup>

Pada dimensi ini diketahui bahwa sebesar 47,40% konsumen puas, dan tidak kalah besar nilai sangat puas mencapai 30,60% yang berarti penampilan dan sikap petugas dalam

menghadapi dan memberikan pelayanan kepada konsumen sudah menyenangkan di hati konsumen. Nilai 19,40% untuk kurang puas dan sebesar 2,60% untuk tidak puas pada dimensi ini yang mana nilai tersebut sebagian besar berasal dari indikator pernyataan pengenalan tanda pengenal oleh petugas.

**e. Tingkat Kepuasan Konsumen pada Dimensi Berwujud**

Pada dimensi ini konsumen memberikan penilaian terhadap fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana yang disediakan oleh apotek dalam menunjang pelayanan kefarmasian. Penilaian dimensi ini diukur dari penilaian terhadap 4 indikator pernyataan yang disediakan terkait dimensi berwujud. Dari dimensi ini diketahui sebesar 56,75% konsumen menyatakan puas atas keberwujudan pelayanan kefarmasian yang

ada di apotek, sebesar 8,92% yang lain bahkan menyatakan sangat puas. Akan tetapi terdapat sebanyak 32,25% konsumen menyatakan kurang puas, dan sebanyak 2,08% menyatakan tidak puas. Nilai kurang puas dan tidak puas tersebut sebagian besar berasal dari indikator pernyataan ketersediaan ruang khusus dalam pelayanan informasi obat juga ketersediaan informasi obat dalam bentuk brosur.

Berdasarkan hasil keseluruhan penilaian tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek di kecamatan yang tergolong rasio sedang, diketahui bahwa sebesar 54,28% konsumen puas, 19,61% sangat puas, 23,94% kurang puas, dan 2,17% menyatakan tidak puas.

Sebuah penelitian analisis kepuasan konsumen berdasarkan 5 dimensi yang dilakukan di kota Depok, memberikan hasil yang belum memenuhi kategori puas berdasarkan metode yang digunakan dalam analisis tersebut,<sup>13</sup> berbeda dengan hasil di atas diketahui bahwa mayoritas konsumen sudah puas akan pelayanan yang diberikan apotek baik dari aspek kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan keberwujudan, hasil tersebut dapat dibanggakan artinya pelayanan kefarmasian apotek sudah baik dan sebagian besar memenuhi harapan dari konsumen, namun tetap harus ditingkatkan lagi mengingat hampir seperempatnya menyatakan kurang puas, sehingga perlu perhatian bagi penyedia sarana apotek.

## **KESIMPULAN**

1. Tingkat kepuasan konsumen atas pelayanan kefarmasian yang diberikan di apotek yang tergolong Rasio Sedang di Kabupaten Bantul terhadap 5 dimensi pelayanan didapat hasil : 54,28% puas, 23,94% kurang puas, 19,61% sangat puas, dan 2,17% tidak puas.
2. Sebesar 71,49% pelaksanaan pelayanan kefarmasian di apotek yang tergolong rasio sedang di Kabupaten Bantul sudah dilaksanakan mengikuti Standar PerMenKes Nomor 73 Tahun 2016.

## **SARAN**

1. Bagi Peneliti Selanjutnya : Melakukan penelitian yang dapat mengkorelasikan antara kesesuaian pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian dengan kepuasan konsumen.

2. Bagi Apotek : Melakukan evaluasi dan upaya dalam peningkatan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. DepKes. 2017. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 9 Tahun 2017 Tentang Apotek*. Departemen Kesehatan RI: Jakarta.
2. DepKes. 1992. *Undang-undang No. 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan*. Departemen Kesehatan RI: Jakarta.
3. Parasuraman, Zeithaml, Berry. 1988. *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. MSI: Cambridge
4. Lwanga SK, and Lemeshow S. 1991. *Sample Size Determination in Health Studies*. WHO: Geneva
5. Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta: Jakarta
6. Zahra, dan Rina. 2018. *Pengaruh Celebrity Endorser Hanidah Rachmayanti Terhadap Keputusan Pembelian Produk Online Shop Mayout-fit di Kota Bandung*. Universitas Telkom: Bandung
7. Yusup, Febrianawati. 2018. *Uji Validitas Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif*. UIN Antasari: Banjarmasin
8. DepKes. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Departemen Kesehatan RI: Jakarta.
9. Bertawati. 2013. *Profil Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotik di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol. 2 No. 2: Surabaya.
10. Widodo, dan Yuniarto. 2012. *Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Layanan Kefarmasian Apotek*. USD: Yogyakarta
11. Putri, dan Kautsar. 2018. *Analisis Kepuasan Pelanggan Apotek "X" di Bandung*. Unpad: Bandung
12. Mas'ud. 2009. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta menggunakan Model Servqual (Studi Kasus pada Tiga Apotek)*. UI: Jakarta
13. Yulia, Prima dkk. 2016. *Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Apotek dan Tingkat Pengetahuan Konsumen mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian yang Berlaku (Studi Kasus di Kota Depok)*. IPB: Bogor