

# **PROFIL PELAYANAN KEFARMASIAN DAN ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN APOTEK KECAMATAN KASIHAN KABUPATEN BANTUL**

**Firdhanita Liz Syafani, Pinasti Utami, M.Sc., Apt**

**Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan**

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

## **INTISARI**

Apotek merupakan salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kefarmasian oleh apoteker. Kegiatan yang diberikan dapat berupa pelayanan yang bersifat farmasi klinik dan manajerial yang berstandar pada Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 73 Tahun 2016. Salah satu cara untuk mengetahui seberapa baik pelayanan yang diberikan apotek dapat dilakukan dengan mengetahui seberapa besar konsumen puas akan pelayanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pelayanan kefarmasian dan kepuasan konsumen yang diberikan di apotek yang ada di kecamatan Kasihan.

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian deskriptif *non eksperimental* secara *Cross Sectional*. Terkait pelayanan kefarmasian dinilai dengan menggunakan kuesioner yang mengacu pada Permenkes No. 73 tahun 2016 dan kepuasan konsumen menggunakan kuesioner yang memuat 5 dimensi yaitu berwujud, dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan, dan empati. Data yang ada selanjutnya dianalisis secara deskriptif dan disajikan dalam bentuk tabel dan diagram untuk mengetahui persentase dari tiap indikator yang ada di pelayanan kefarmasian dan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian.

Sampel pada penelitian ini berjumlah 308 sampel untuk data kepuasan konsumen yang berasal dari 14 apotek yang ada di kecamatan Kasihan yang juga dijadikan data pelayanan kefarmasian. Berdasarkan hasil dari kuesioner, didapatkan hasil sebesar 69,40 % pelayanan kefarmasian yang dilakukan apotek sudah sesuai dengan Permenkes Nomor 73 tahun 2016 yang meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis pakai, pelayanan farmasi klinik, sumber daya kefarmasian, dan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian. Sedangkan pada kepuasan konsumen didapatkan hasil sebesar 80,2% konsumen yang datang merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh apoteker di apotek.

Kata Kunci : Apotek, Kepuasan Konsumen, Pelayanan Kefarmasian, Permenkes No. 76 tahun 2016.

## ***ABSTRACT***

Pharmacy is one of health facilities that provide pharmacy services to the public. The activities provided can be a clinical and managerial service that is standardized to the regulation Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Number 73 in 2016. One way to know how well the services provided the pharmacy can be done with knowledge of customer satisfaction. The purpose of this study is to know pharmaceutical services and costumer satisfaction given at the pharmacy at Kasihan.

This study is a descriptive non experimental study with cross sectional. Related to the service of Pharmacist assessed by using a questionnaire based on Permenkes No.73 in 2016 and costumer satisfaction using questionnaires containing 5 dimensions, there are tangible, dimension of reliability, dimension of responsiveness, dimension of assurance, and empathy. The Data was analyzed descriptively and presented in the form of tables and diagrams to determine the percentage of each indicator of Pharmaceutical service and the percentage of costumer satisfaction.

The samples in this study was 308 samples for customer satisfaction collected from 14 pharmacy at the Kasihan Subdistrict and 14 pharmacist as samples to review pharmaceutical services. Based on the results of the questionnaire, obtained a result of 69,40% of the pharmaceutical services conducted by the pharmacy already in accordance with Permenkes Number 73 in 2016 which includes the management of pharmaceutical preparations, medical devices, Medical equipment consumables, pharmaceutical services Clinics, pharmaceutical resources, and the evaluation of the quality of pharmacy services. While the customer satisfaction gained a result of 80,2% of consumers who came to be satisfied with the services provided by the pharmacist at the pharmacy.

**Keywords** : Pharmacy, Pharmaceutical service, Costumer satisfaction,  
Permenkes Nomor 73 Tahun 2016

## PENDAHULUAN

Sejak farmasi klinik berkembang di Indonesia, pelayanan kefarmasian yang awalnya berorientasi pada obat mengalami pergeseran berorientasi juga terhadap pasien yang mengacu kepada *Pharmaceutical Care*. *Pharmaceutical care* sendiri merupakan bentuk pelayanan bertanggungjawab apoteker dalam melakukan pekerjaan kefarmasian kaitannya dengan sediaan farmasi dalam rangka meningkatkan kualitas hidup pasien (Permenkes RI, 2016). Pendirian apotek sebagai salah satu sarana bagi apoteker untuk melakukan pelayanan kefarmasian erat kaitannya dengan peraturan pemerintah setempat. Bantul sebagai salah satu kabupaten yang memberlakukan peraturan terkait pendirian apotek serta persebarannya

berdasarkan rasio tertuang dalam Peraturan Bupati (PerBup) Nomor 22 tahun 2018. Salah satu hal terkait PerBup Bantul yaitu pasal 7 ayat 3, dimana dalam pendirian apotek di rasio tinggi wajib untuk mendirikan apotek di rasio rendah secara bersamaan. Rasio tinggi sendiri merupakan jumlah apotek di suatu kecamatan lebih dari sepuluh, dan rasio rendah ketika jumlah apotek dalam suatu kecamatan kurang dari lima. Hal tersebut dapat menjadi keuntungan bagi pemodal besar untuk mendirikan apotek di kawasan Bantul, namun juga bisa menjadi suatu kesulitan bagi apoteker atau pemodal kecil untuk mendirikan apotek di daerahnya sendiri yang sudah dalam rasio tinggi karena harus mendirikan dua apotek secara bersamaan. Padahal Kabupaten

Bantul sendiri dikenal sebagai salah satu kabupaten yang mendukung adanya Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) sesuai dengan visinya yakni “Bantul Sehat, Cerdas, dan Sejahtera”.

Dalam pendirian apotek juga memperhatikan terkait standar pelayanan yang ada di apotek yang meliputi dua kegiatan yaitu bersifat manajerial dan pelayanan farmasi klinik yang tertera pada Permenkes Nomor 73 tahun 2016 yang didukung dengan adanya sumber daya kefarmasian serta adanya evaluasi mutu pelayanan kefarmasian. Berdasarkan data dari Aplikasi Pemetaan Sarana Kefarmasian, didapatkan data jumlah apotek di Kabupaten Bantul yaitu 121 apotek yang tersebar di 17 kecamatan. Sumber dari Dinas Kesehatan juga didapatkan informasi bahwa

kecamatan Kasihan pada tahun 2017 memiliki jumlah apotek terbanyak kedua yaitu 23 apotek, dimana menjadikan kecamatan Kasihan tergolong rasio tinggi dengan jumlah penduduk sebanyak 126.972 jiwa. Hal tersebut menjadikan pemerataan layanan kesehatan, salah satunya apotek perlu untuk dipertimbangkan sehingga kepuasan konsumen akan pelayanan kesehatan juga dapat terpenuhi. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui profil pelayanan kefarmasian yang bercermin kepada Permenkes Nomor 73 tahun 2016 serta tingkat kepuasan konsumen di 14 apotek di kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul yang menjadi responden.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif non eksperimental dengan metode *cross*

*sectional*. Jumlah sampel pada penelitian ini terbagi 2, yaitu sampel apoteker sebanyak 14 apoteker yang bekerja di 14 apotek di kecamatan Kasihan yang bersedia menjadi responden. Sedangkan sampel konsumen terkait kepuasan adalah sejumlah 308 sampel yang dihitung dengan metode perhitungan sampel.

Pengambilan sampel dilakukan menggunakan metode *total sampling* dengan memperhatikan kriteria inklusi dan eksklusi. Terkait sampel apoteker, yaitu apoteker atau petugas lain yang diberi kepercayaan oleh apoteker serta bekerja di apotek yang jam operasionalnya menentu untuk dijadikan sampel penelitian. Sedangkan sampel konsumen merupakan konsumen berumur minimal 17 tahun dan sudah pernah berkunjung lebih dari satu kali di apotek untuk mendapatkan pelayanan

kefarmasian. Pengumpulan data melalui pengisian kuesioner juga terbagi 2, yaitu terkait profil pelayanan kefarmasian yang mengacu kepada Permenkes No.73 Tahun 2016. Sedangkan kepuasan konsumen dengan memvalidasi serta dilakukan uji realibilitas terhadap kuesioner penelitian yang pernah dilakukan oleh Wifda Mawaliya pada tahun 2011 di Surakarta dengan menggunakan skala likert, dimana skor 1 = tidak puas, skor 2 = kurang puas, skor 3 = puas, dan skor 4 = sangat puas. Data yang terkumpul akan dianalisis secara deskriptif dengan menampilkan tabel dan diagram persentase dari tiap indikator yang ada dan dikategorikan dengan hasil rentang skor persentase 20%-60% termasuk kategori kurang, 61%-80% termasuk kategori cukup baik, dan 81%-100% termasuk kategori baik (Kepmenkes, 2004).

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **A. Uji Pendahuluan**

Uji pendahuluan yang dilakukan merupakan uji validitas dan realibilitas dari 2 kuesioner yang digunakan dengan tujuan memastikan instrumen yang digunakan adalah valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur. Terkait profil pelayanan kefarmasian, pengujian dilakukan dengan *professional judgment*, dimana di analisis secara isi dengan tidak memuat adanya perhitungan statistika yang dilakukan oleh ketua PC IAI Kabupaten Bantul. Sedangkan untuk kuesioner kepuasan konsumen dilakukan dengan menggunakan *pearson correlation coefficient* untuk validitas dengan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel yaitu  $r$  hitung  $\geq 0,361$ , dan uji realibilitas dilakukan menggunakan *cronbach coefficient*

*alpha* dengan melihat nilai *alpha* harus  $\geq 0,600$  (Sugiyono, 2012). Hasil dari uji validitas dan realibilitas menunjukkan kedua kuesioner layak untuk dijadikan instrumen penelitian dan sebagai alat ukur.

### **B. Karakteristik Apotek**

Dari total 14 apotek yang dijadikan tempat penelitian didapatkan hasil bahwa sebesar 78,6% kepemilikan apotek adalah milik pribadi dengan rata-rata tahun berdiri antara tahun 2008-2018 dan sebagian besar memiliki jam operasional pagi-siang-malam sebesar 85,7%. Jumlah pegawai yang ada dari hasil analisis menunjukkan 50% memiliki 3 pegawai dengan jumlah omset/bulan di antara Rp15.000.000-Rp25.000.000 sebesar 50% dan jumlah kunjungan perbulan tidak

melebihi 1000 kunjungan dalam sebulan. Hasil analisis karakteristik apotek dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1.** Karakteristik Apotek

Karakteristik	Persentase (%)
<b>Pemilik Sarana</b>	
Investor	21,40%
Pribadi	78,6%
<b>Tahun Berdiri</b>	
kurang dari 2008	14%
2013-2018	43%
2008-2012	43%
<b>Jam operasional</b>	
Pagi-siang-malam	85,7%
Pagi-siang	14,3%
<b>Jumlah Pegawai</b>	
2 orang	14%
3 orang	50%
4 orang	21%
5 orang	7%
6 orang	7%
<b>Omset/bulan</b>	
lebih dari Rp45.000.000,00	21%
Rp35.000.001,00- Rp45.000.000,00	29%
Rp15.000.001,00- Rp25.000.000,00	50%
<b>Kunjungan/bulan</b>	
101-1000 pasien	100%

### **C. Analisis Kesesuaian terhadap Permenkes No. 73 Tahun 2016**

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui persentase kesesuaian di setiap standar yang tertera di Permenkes No. 73 tahun 2016 terkait standar pelayanan kefarmasian di apotek yang meliputi standar I pengelolaan sediaan farmasi, alkes, dan BMHP, standar II pelayanan farmasi klinik, standar III sumber daya kefarmasian, serta standar IV evaluasi mutu pelayanan kefarmasian. Selain itu juga dilakukan analisis deskriptif terhadap keseluruhan apotek terkait pelayanan kefarmasian berdasarkan Permenkes. Hasil analisis pelayanan kefarmasian dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2.** Persentase Kesesuaian terhadap Permenkes No 73 tahun 2016.

Keterangan	Sesuai (%)	Tidak sesuai (%)
Standar I	88%	12%
Standar II	55%	45%
Standar III	85,2%	14,8%
Standar IV	43%	57%
Total Kesesuaian	69,40%	30,60%

### 1. Standar I Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alkes, dan BMHP

Pada standar I ini terdiri 18 item pertanyaan terkait dengan perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan dan penarikan, pengendalian, serta pencatatab dan pelaporan. Dari hasil analisis didapatkan sebesar 88% apotek yang ada telah melakukan standar I ini sesuai dengan yang tertera di Permenkes No. 73 tahun 2016.

Sedangkan 12% yang belum sesuai berkenaan dengan kurangnya pengendalian obat terkait kelengkapan dalam penggunaan kartu stok. Di dalam Permenkes No. 73 tahun 2016 dijelaskan bahwa dalam penggunaan kartu stock harus tercantum hal-hal mengenai nama obat, tanggal ED, jumlah obat masuk dan keluar, serta data terkait sisa persediaan obat, sedangkan dalam realita beberapa apoteker belum menyertakan semua informasi yang ada di kartu stok.

### 2. Standar II Pelayanan Farmasi Klinik

Terkait pelayanan farmasi klinik terdiri dari 25 item pertanyaan yang terdiri dari 7 indikator yaitu pengkajian dan pelayanan resep, dispensing, pusat informasi obat (PIO), konseling, *pharmacy homecare*, pemantauan terapi obat

(PTO), serta monitoring efek samping obat (MESO). Hasil didapat sebesar 55% pelayanan farmasi klinik yang dilakukan di apotek kecamatan Kasihan sudah sesuai dengan permenkes No. 73 Tahun 2016, walaupun masih dalam kategori kurang. Sebagian besar ketidaksesuaian terjadi di bagian pendokumentasian pada bagian indikator konseling, PIO, *home pharmacy care*, dan MESO, dimana apoteker dalam memberikan hal-hal terkait tidak disertai dengan pengisian formulir yang sudah tertera pada Permenkes No. 73 Tahun 2016.

### **3. Standar III Sumber Daya Kefarmasian**

Standar III berkaitan dengan sumber daya manusia yang terdiri dari tenaga kerja yang memenuhi persyaratan yang tertera di dalam Permenkes, dan berkenaan dengan sarana prasarana

yang memadai di apotek yaitu berkaitan dengan pembagian ruangan di apotek. Sebesar 85,2% pelayanan kefarmasian di standar sumber daya kefarmasian sudah sesuai dengan Permenkes No. 73 Tahun 2016. Ketidaksesuaian pada standar ini sebagian besar ada pada kurangnya ruangan konseling yang ada di apotek. Pada realitanya, sebagian besar apotek ruang konselingnya masih menyatu dengan ruang penyerahan obat yang ada di depan etalase.

### **4. Standar IV Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian**

Evaluasi mutu pelayanan kefarmasian sendiri suatu bentuk pencegahan terkait adanya kesalahan obat, kesalahan dalam pengobatan dengan tujuan keselamatan pasien (Depkes RI, 2014). Pada standar ini terdiri dari 2 indikator pertanyaan berkenaan

dengan mutu manajerial dan mutu pelayanan farmasi klinik. Dari total 7 pertanyaan di standar IV, didapatkan hasil hanya 43% pelayanan yang sesuai dengan Permenkes No. 73 tahun 2016. Hal tersebut juga didukung oleh Soedarsono tahun 2007, bahwa kurang dari 50% pelayanan yang sesuai dengan peraturan terkait standar pelayanan kefarmasian di apotek. Ketidaksesuaian sebesar 57% terjadi dikarenakan masih banyak apoteker yang belum melakukan evaluasi terkait penggunaan angket dalam menilai pelayanan di apotek dari segi konsumen serta belum banyak dilakukannya kajian terhadap *medication error*.

## **5. Kesesuaian Apotek Kecamatan Kasihan terhadap Permenkes No. 73 tahun 2016**

Pelayanan kefarmasian yang sesuai dengan Permenkes No. 73 tahun 2016 sendiri dibuat dengan tujuan tiap apotek yang beroperasi dapat 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 (*patient safety*). Dari 14 apotek yang menjadi responden didapatkan hasil sebesar 69,40% sudah melakukan pelayanan kefarmasian sesuai dengan peraturan yang ada dan 30,60% masih belum sesuai berdasarkan Permenkes No. 73 tahun 2016.

#### D. Karakteristik Konsumen

##### Apotek

Pada penelitian ini total 308 sampel konsumen kepuasan konsumen yang didapatkan dari 14 apotek yang ada di kecamatan Kasihan kabupaten Bantul. Jumlah pengunjung apotek paling banyak berjenis kelamin laki-laki sebesar 58% dengan rentang usia terbesar diantara 17 tahun-25 tahun yang mayoritas pelajar-mahasiswa. Sedangkan pendidikan terakhir yang ditempuh sebagian besar konsumen yang datang telah lulus SMA dengan persentase 46% yang diikuti pendidikan tinggi sebesar 37% dengan rata-rata konsumen sudah berstatus menikah. Karakteristik konsumen apotek secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik Konsumen

##### Apotek

Karakteristik Konsumen	Persentase
Jenis Kelamin	
Laki Laki	58,0%
Perempuan	42,0%
Umur (tahun)	
17 s.d 25 tahun	38%
26 s.d 35 tahun	21%
36 s.d 45 tahun	16%
46 s.d 55 tahun	20%
56 s.d 65 tahun	4%
Pekerjaan	
Buruh	16%
Wiraswasta	16%
pelajar-mahasiswa	33%
pegawai swasta	18%
lain-lain	1%
PNS	9%
tidak bekerja	6%
Pendidikan	
SD	1%
SMP	16%
SMA	46%
Pendidikan Tinggi	37%
Tidak Sekolah	0%
Status	
Menikah	59%
Belum Menikah	41%

## **E. Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan 5 Dimensi**

Data terkait kepuasan konsumen disajikan dalam bentuk diagram persentase hasil analisis deskriptif yang dibagi menjadi 5 dimensi yang ada dalam kuesioner, yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan juga berwujud. Dalam analisis ini juga disajikan terkait tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dari 14 apotek yang dijadikan tempat penelitian di kecamatan Kasihan.

### **1. Kepuasan Konsumen berdasarkan Dimensi Kehandalan (*Realibility*)**

Dimensi kehandalan berkaitan dengan kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan informasi yang akurat sejak pertama kali tanpa

kesalahan sehingga konsumen akan tertarik dan mengunjungi apotek yang sama selanjutnya. Pemberian informasi yang akurat dan jelas dari petugas apotek ke konsumen yang datang mengenai dosis, cara pemakaian, penyimpanan, efek yang timbul, tindakan terkait sisa obat, serta aktivitas yang perlu dihindari selama pemakaian obat merupakan hal-hal yang dilakukan pada dimensi kehandalan. Dari data didapatkan hasil sebesar 82,9% konsumen yang datang merasa puas akan pelayanan petugas apotek dalam dimensi kehandalan. Sedangkan sebesar 11% konsumen merasa kurang puas terhadap dimensi ini, dimana dari kuesioner pertanyaan terkait tindakan terhadap sisa obat yang ada merupakan indikator yang konsumen masih merasa belum mendapatkan

informasi tersebut dari petugas di apotek.

## **2. Kepuasan Konsumen berdasarkan dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Pada dimensi ketanggapan, konsumen yang datang menilai dan melihat bagaimana pelayanan di apotek diberikan secara profesional dengan tanggap dan cermat terlebih di *peak hour* apotek yang memungkinkan konsumen datang meningkat (Nikmatuzaroh, 2018). Petugas apotek juga harus bisa menjalin hubungan baik dan memberikan solusi serta penyelesaian terhadap masalah konsumen. Pada dimensi ini penilaian terhadap petugas yaitu terkait kecepatan petugas dalam melayani setiap keluhan pasien, memberikan peragaan obat atau alat kesehatan kepada konsumen belum paham

dalam pemakaiannya serta pemberian informasi secara tertulis kepada konsumen yang membutuhkan. Sebanyak 85,5% konsumen yang datang ke apotek di kecamatan Kasihan sudah merasa puas akan kinerja petugas apotek. Namun sebanyak 9,3% dan 4,9% konsumen kurang puas dan tidak puas akan dimensi ini, dimana terkait dengan belum maksimalnya petugas dalam memberikan peragaan obat kepada konsumen tanpa adanya permintaan dari konsumen.

## **3. Kepuasan Konsumen berdasarkan dimensi Jaminan (*Assurance*)**

Kepuasan konsumen pada dimensi ini dilihat dan dinilai dari kemampuan apotek dapat memberikan jaminan terhadap pelayanan yang diberikan (Nikmatuzaroh,2018). Konsumen merasa puas atau sangat puas ketika

pelayanan kefarmasian yang diberikan terjamin dan dapat menumbuhkan kepercayaan serta keyakinan terhadap konsumen (Ihsan, 2014). Pada dimensi jaminan ini terdapat pertanyaan yang mengacu pada kemampuan pertanggungjawaban dari petugas apotek terhadap segala pelayanan yang diberikan terhadap konsumen. Dari hasil didapatkan bahwa 85,5% konsumen yang berkunjung merasa puas dengan adanya jaminan pelayanan kefarmasian. Namun pada indikator terkait dengan dengan adanya jaminan ketika terjadi kesalahan dalam pemberian informasi obat konsumen berharap adanya peningkatan dari petugas apotek.

#### **4. Kepuasan Konsumen**

**berdasarkan dimensi Empati**

**(*Empathy*)**

Kepuasan konsumen dalam dimensi ini dinilai dari perhatian petugas apotek secara personal kepada konsumen sehingga memberikan rasa nyaman, dimengerti, dan menjalin hubungan baik dengan konsumen (Nikmatuzaroh, 2018). Pada kuesioner dimensi empati diwujudkan dengan tidak adanya perbedaan perlakuan antar konsumen yang datang, bersikap ramah, serta memakai pakaian yang rapih dan sopan. Namun pada saat pengisian kuesioner, responden banyak yang masih merasa kurang puas terhadap item pertanyaan terkait penggunaan tanda pengenal, karena masih banyak konsumen merasa tidak melihat hal itu baik tanda pengenal *nametag* ataupun jas apoteker yang dipakai apoteker saat memberi pelayanan. Hal ini bisa terjadi karena di lapangan belum banyak apoteker yang

menggunakan jas apotekernya sebagai pengenal di apotek dan merasa bahwa konsumen yang datang merupakan warga sekitar yang sudah mengenal secara personal. Dari data didapatkan sebanyak 76,3% pengunjung yang datang merasa puas dengan pelayanan petugas apotek dengan memperhatikan aspek empati terhadap konsumen.

## **5. Kepuasan Konsumen**

### **berdasarkan dimensi Berwujud**

Pada dimensi ini, konsumen menilai kepuasan dilihat dari adanya perwujudan pelayanan yang diberikan. Pada kuesioner dilihat dari tersedianya ruangan khusus untuk konsumen untuk konseling, lalu terkait ketersediaan brosur atau leaflet yang dapat dibaca oleh konsumen dan kesediaan petugas dalam membantu konsumen yang kesusahan dalam mengerti secara lisan terkait

informasi obat yang diberikan. Dari hasil data didapatkan hasil 70,9% konsumen merasa puas akan pelayanan di apotek berkaitan dengan dimensi berwujud, namun sebesar 26,9% konsumen masih merasa kurang puas. Hal ini bisa terjadi karena pada kenyataannya di beberapa apotek memang belum mempunyai ruangan tersendiri untuk konseling. Kegiatan tersebut masih dilakukan di tempat yang sama untuk penyerahan obat dan penerimaan resep, yaitu di depan etalase.

## **6. Kepuasan Konsumen Secara Keseluruhan di Apotek Kecamatan Kasihan**

Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan apotek yang berada di kecamatan Kasihan bisa dikatakan sudah cukup memuaskan. Dari total 14 apotek yang dijadikan tempat penelitian dengan jumlah sampel

konsumen 308 konsumen, didapatkan sebesar 80,2% konsumen yang datang ke apotek di kecamatan Kasihan sudah merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas, 13,5% kurang puas, 5,7% merasa sangat puas, dan hanya 0,5% dari total yang merasa tidak puas. Dari hasil data tersebut bisa dijadikan acuan bagi para petugas yang ada di apotek untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

## **KESIMPULAN**

1. Persentase hasil profil pelayanan kefarmasian di apotek kecamatan Kasihan sudah sesuai sebesar 69,40% terhadap Permenkes Nomor 73 tahun 2016 atau tergolong cukup baik, dengan perolehan persentase pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan,

bahan medis habis pakai sebesar 88%, pelayanan farmasi klinik sebesar 55%, pada indikator sumber daya kefarmasian 85,2%, dan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian sebesar 43%.

2. Persentase kepuasan konsumen di apotek kecamatan Kasihan didapatkan sebesar 80,2% konsumen puas akan pelayanan yang diberikan di apotek dengan persentase 82,5% konsumen puas akan dimensi *reability*, 85,5% konsumen puas terhadap dimensi *responsiveness*, 85,8% konsumen puas terhadap dimensi *assurance*, 76,3% konsumen puas terhadap dimensi *empathy* serta sebesar 70,9% konsumen merasa puas terhadap dimensi *tangible*

## DAFTAR PUSTAKA

- Afolabi, M., Afolabi, E., Faleye, B, 2013. *Construct validation of an instrument to measure patient satisfaction with pharmacy services in Nigerian hospitals*. Afr. Health Sci. 12. doi:10.4314/ahs.v12i4.22.
- Arikunto, S., 2006, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2009. *Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta : Departemen Kesehatan Republik Indonesia
- Departemen Kesehatan RI, 2018, *Aplikasi Pemetaan Sarana Kefarmasian, apif.binfar.depkes.go.id* (diakses tanggal 26 Mei 2018).
- Fitria, N., Sriati, A., Hernawaty, T. 2013. *Laporan Pendahuluan Tentang Masalah Psikososial*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hartini, Yustina Sri dan Sulasmono, 2010, *Apotek Ulasan Beserta Naskah Peraturan Perundang-Undangan Terkait Apotek Termasuk Naskah dan Ulasan Permenkes tentang Apotek Rakyat* Edisi Revisi Cetakan Ketiga, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Henrika, Margareth, 2018, *Risk Management, Corporate Governance, dan Keberlangsungan Bisnis Apotek di Kota Yogyakarta dan Kabupaten Sleman*. Yogyakarta : Universitas Sanata Dharma.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1027/Menkes/SK/IX/2004 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, Philip 2003, *Marketing Management*, Eleventh Edition, Prentice Hall, USA.
- Latifah, Elmiawati, 2016, *Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Magelang*. Jurnal Farmasi Sains dan Praktis, Vol. II, No. 1, September 2016.
- Loviani, Twiki Gifta A, *Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas banguntapan ii Bantul Yogyakarta*. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mawaliya, Wifda, 2011, *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Surakarta Periode Maret–Mei 2011*, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pemerintah Kabupaten Bantul, 2018, *Peraturan Bupati Bantul Nomor 22 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Apotek Di Kabupaten Bantul*, Bantul: Pemerintah Kabupaten Bantul.

Soedarsono, Adhy K, 2007, *Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Berdasarkan Kepmenkes RI No 1027/Menkes/SK/IX/2004 di Kabupaten Sleman Periode Oktober-Desember 2006*, Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.

Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.

Sukmajati, Monica Arum, 2007, *Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Berdasarkan Kepmenkes Nomor 1027/Menkes/SK/IX/2004 di Kota Yogyakarta*, Skripsi Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.

Yuniar, Yuyun., dan Rini Sasanti H, 2016, *Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Jurnal Kefarmasian Indonesia Vol.6 No.1-Feb. 2016:39-48.

Zainuddin M. 2011. *Metodologi Penelitian Kefarmasian dan Kesehatan*. Surabaya: Pusat Penerbitan dan Percetakan Unair.