

**PROFIL PELAYANAN KEFARMASIAN DAN ANALISIS KEPUASAN
KONSUMEN APOTEK DI KECAMATAN BANGUNTAPAN
KABUPATEN BANTUL**

***PROFILE OF PHARMACY SERVICE AND CONSUMER SATISFACTION
ANALYSIS OF PHARMACIES IN BANGUNTAPAN DISTRICT BANTUL
REGENCY***

Zolla Leanora Puteri¹, Pinasti Utami, M.Sc., Apt²

¹ Pharmacy Student in Pharmacy Study Program, Faculty of Medical and Health Sciences,
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

² Lecture in Pharmacy Student in Pharmacy Study Program, Faculty of Medical and Health
Sciences, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

leanorazolla@gmail.com

INTISARI

Kebutuhan masyarakat akan apotek sebagai sarana kesehatan dapat mewujudkan peningkatan kesehatan masyarakat. Keberadaan apotek sebagai salah satu sarana kesehatan dipengaruhi oleh persebaran dan pelayanan yang diberikan. Pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apotek akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Salah satu indikator pelayanan kefarmasian yang dapat menjadi gambaran pelayanan yang ideal adalah Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016. Terkait dengan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran terhadap pelayanan kefarmasian dan menganalisa kepuasan konsumen apotek di Kecamatan Banguntapan Kabupaten Bantul sehingga dapat menjadi bahan evaluasi pelayanan kefarmasian dan kepuasan konsumen apotek di Kecamatan Banguntapan Kabupaten Bantul.

Penelitian ini adalah penelitian *non-eksperimental* dengan metode deskriptif dari data persentase menggunakan pendekatan *cross sectional*. Instrumen penelitian profil pelayanan kefarmasian disusun berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek dan penelitian analisis kepuasan konsumen dirujuk berdasarkan kuesioner yang mencakup lima dimensi yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empaty* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung).

Penelitian ini melibatkan 22 sampel apoteker untuk meninjau pelayanan kefarmasian di Kecamatan Banguntapan dan 315 sampel konsumen apotek untuk meninjau kepuasan konsumen di Kecamatan Banguntapan yang memenuhi kriteria inklusi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata persentase pelayanan kefarmasian apotek di Kecamatan Banguntapan ditinjau dari pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai bernilai

77,02%, pelayanan farmasi klinik bernilai 65,45%, sumber daya kefarmasian bernilai 88,46%, dan evaluasi mutu pelayanan di apotek bernilai 48,70%. Hasil kerseluruhan rata-rata persentase pelayanan kefarmasian apotek di Kecamatan Banguntapan adalah sebesar 70,38% atau berada pada rentang cukup. Analisis kepuasan konsumen menunjukkan bahwa 66,82% pengunjung apotek di Kecamatan Banguntapan telah merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di apotek.

Kata kunci: apotek, pelayanan kefarmasian, kepuasan konsumen

ABTRACT

Needs of pharmacy as a health facility in community can increase public health. The existence of pharmacy as one of health care facilities is influenced by distribution and provided services. Pharmaceutical services provided by pharmacy will affect the level of customer satisfaction. One of the indicators of ideal description for pharmaceutical services is Regulation of Health Minister Number 73 in 2016. Related to this, this study aims to provide an overview of pharmacy services and analyze customer satisfaction in pharmacies from Banguntapan District Bantul Regency so it can be material of pharmacy services evaluation and pharmacy consumer satisfaction in Banguntapan District Bantul Regency.

This study is a non-experimental research with descriptive method from percentage data using cross sectional approach. The instrument of pharmacy services on this research was compiled based on Regulation of Health Minister Number 73 in 2016 about pharmacy services standards in pharmacies and consumer satisfaction analysis research is based on questionnaires covering five dimensions which are reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles.

This study involved 22 pharmacist as samples to review pharmaceutical services in Banguntapan Subdistrict and 315 pharmacy consumers as samples to review customer satisfaction in Banguntapan Subdistrict that met the inclusion criteria. The results of this study indicate that the average percentage of pharmaceutical services in Banguntapan District pharmacies in terms of management of pharmaceutical preparations, medical devices, and consumable medical materials is 77,02%, clinical pharmacy services is 65,45%, pharmaceutical resources is 88,46%, and evaluation of service quality at the pharmacy is 48,70%. The overall results of the average percentage of pharmaceutical services at the Banguntapan District pharmacies is 70,38% or in a sufficient range. The analysis of consumer satisfaction shows that 66,82% of pharmacy visitors in Banguntapan Subdistrict is satisfied with the pharmacy services.

Keywords: pharmacies, pharmaceutical services, customer satisfaction

PENDAHULUAN

Tuntutan masyarakat yang mengharuskan adanya perluasan orientasi pelayanan kefarmasian dari *drug oriented* ke *patient-oriented* yang mengacu kepada *pharmaceutical care*, menuntut pula seorang apoteker untuk mampu berkembang, memahami, dan menganalisis hal-hal terkait *medication error*, *drug related problem*, maupun *socio-farmacoeconomy* sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Dalam menjalankan pelayanan kefarmasian di apotek terdapat fungsi manajerial yang menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan pelayanan kefarmasian, yaitu berupa pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dan fungsi pelayanan farmasi klinik. Kegiatan-kegiatan pelayanan

kefarmasian di apotek harus diikuti dengan sumber daya manusia yang optimal, serta sarana prasarana yang memadai.¹

Semua kegiatan pelayanan kefarmasian harus diikuti dengan evaluasi mutu pelayanan, sehingga dapat dilakukan introspeksi demi tercapainya pelayanan kefarmasian dan kepuasan konsumen yang optimal. Terdapat lima dimensi mutu pelayanan berkaitan kepuasan konsumen yang perlu diperhatikan yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empaty* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung).²

Keempat aspek tersebut yakni pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai, pelayanan farmasi klinik, sumber daya, dan evaluasi mutu

penting untuk dikaji agar dapat memberikan gambaran pelayanan kefarmasian terhadap apotek di Kecamatan Banguntapan, sehingga diharapkan evaluasi pelayanan kefarmasian dan analisis kepuasan konsumen dapat menjadi bahan masukan atau evaluasi untuk pelayanan dan peraturan penyelenggaraan apotek dan konsumen merasakan dampak pelayanan yang baik serta informatif.¹

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian *non-eksperimental* dengan metode deskriptif dari data persentase. Pendekatan penelitian ini menggunakan metode *cross sectional*. Sampel dalam penelitian adalah apoteker dan konsumen apotek yang memenuhi kriteria inklusi di Kecamatan Banguntapan

Kabupaten Bantul yakni APSIA (Apoteker Pemegang Surat Izin Apotek) atau petugas lain yang mendapat kepercayaan dari APSIA yang berkerja di apotek yang tersebar di Kecamatan Banguntapan yang bersedia menjadi responden dan konsumen apotek di Kecamatan Banguntapan Kabupaten Bantul yang berusia ≥ 17 tahun dan pernah mendapatkan pelayanan kefarmasian lebih dari satu kali di apotek tersebut.

Jumlah apotek dalam penelitian ini adalah 27 apotek yang tersebar di Kecamatan Banguntapan pada tahun 2017. Jumlah sampel minimum untuk penelitian deskriptif adalah 10% dari populasi.³ Cara pengambilan sampel apotek menggunakan metode *total sampling*. Apotek yang memenuhi kriteria inklusi untuk penelitian pelayanan kefarmasian adalah sebesar 22

apotek, sedangkan apotek yang memenuhi kriteria inklusi untuk penelitian analisis kepuasan konsumen adalah sebesar 21 apotek.

Sampel penelitian profil pelayanan kefarmasian apotek di Kecamatan Banguntapan menggunakan pendekatan *total sampling* yaitu sejumlah apotek yang memenuhi kriteria inklusi penelitian profil pelayanan kefarmasian yakni 22 apotek di Kecamatan Banguntapan, maka responden untuk penelitian pelayanan kefarmasian adalah sebanyak 22 apoteker, sedangkan sampel penelitian analisis kepuasan konsumen apotek di Kecamatan Banguntapan melakukan pendekatan *purposive sampling* sesuai kriteria inklusi dan dilakukan perhitungan jumlah minimal sampel menggunakan rumus Lwanga and Lemeshow.⁴

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 P(1-P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,737 (1-0,737)}{0,05^2}$$

$$n = 297,85 \approx 298$$

$$298 : 21 (\text{jumlah apotek}) = 14,19 \approx$$

$$15$$

Keterangan:

N = Jumlah sampel minimal.

A = Kesalahan generalisasi, yang mana nilai ditetapkan oleh peneliti.

Z α = Nilai standar dari alpha, diperoleh dari tabel Z.

P = Proporsi dari kategori menjadi *point of interest*, diperoleh dari studi terdahulu (Jika tidak diketahui maka 50% atau 0,5).

Q = 1-P.

D = Presisi penelitian.

Perhitungan rumus mendapatkan hasil dengan

interpretasi bahwa harus terdapat minimal 298 pasien pada penelitian ini yang kemudian dibagi dengan sejumlah apotek yang bersedia berpartisipasi dalam penelitian analisis kepuasan konsumen yaitu 21 apotek, dan didapatkan hasil 14,19 atau sekitar 15 pasien per apotek.

Semua data yang telah diperoleh kemudian diinput. Data pelayanan kefarmasian dikelompokkan sesuai dengan penggolongan pertanyaan, sedangkan data kepuasan konsumen dikelompokkan berdasarkan kriteria pada tabel 1.⁵

Tabel 1. *Koding Data* Kepuasan Konsumen

Kriteria	Skor
Sangat Puas	4
Puas	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Semua data yang telah dikelompokkan kemudian

diinterpretasikan sesuai dengan tabel 2.⁶

Tabel 2. Interpretasi Hasil Skor

Rentangan skor	Kriteria
20%-60%	Kurang
61%-80%	Cukup
81%-100%	Baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Pendahuluan

Pendahuluan pelayanan kefarmasian dilakukan dengan melihat segi pemahaman bahasa dan isi yang bercermin pada Permenkes Nomor 73 Tahun 2016 sebagai variabel-variabel yang akan dikaji pada penelitian ini. Penyusunan daftar pertanyaan dilakukan dengan mengkonsultasikan pertanyaan pada kuesioner dengan *professional judgement*.⁷

Validasi pada instrumen penelitian kepuasan konsumen dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada 30 orang diluar

sampel penelitian yang masih berada pada kondisi geografis yang sama. Uji validitas dinilai menggunakan *Pearson Correlation Coefficient* dengan jumlah sampel 30 orang dengan signifikansi 5% memberikan nilai r tabel yaitu 0,361. Apabila r hitung $\geq r$ tabel maka item pertanyaan dinyatakan valid, begitu pula sebaliknya. Pada penelitian ini terdapat satu item pertanyaan yang tidak valid yaitu pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang bisa dimengerti pasien, sehingga item pertanyaan ini harus dihilangkan.⁸ Uji reabilitas dinilai menggunakan *Cronbach Coefficient Alpha*, dengan penghapusan item pertanyaan nomor tujuh memberikan keseluruhan hasil kuesioner dengan nilai *Cronbach Coefficient Alpha* $\geq 0,600$ yaitu sebesar 0,905.⁹

B. Pelayanan Kefarmasian

1. Karakteristik Apotek

Data apotek yang dianalisis pada penelitian ini diisi oleh satu orang apoteker yang bekerja di masing-masing apotek yang tersebar di Kecamatan Banguntapan. Kuesioner ini disebarkan langsung oleh peneliti dan dilakukan penyampaian informasi mengenai pelayanan kefarmasian sesuai dengan standar Permenkes Nomor 73 Tahun 2016 kepada apoteker.

Berdasarkan data profil apotek pada tabel 3 diketahui bahwa apotek di Kecamatan Banguntapan paling banyak dimiliki oleh investor dengan tahun berdiri yang stabil sama dari tahun 2012-2018, jumlah pekerja apotek berkisar empat sampai lima orang, jumlah omset per bulan sebesar lebih dari atau sama dengan Rp45.000.000,00 dengan jumlah

rata-rata kunjungan konsumen yaitu 2000 konsumen perbulannya.
kurang dari 1000 konsumen sampai

Tabel 3. Karakteristik Apotek

No.	Karakteristik Apotek	Jumlah	Persen
1.	Pemilik Sarana		
	Investor	5	22,73%
	Pribadi	17	77,27%
2.	Tahun Berdiri (Tahun)		
	2013-2018	8	36,36%
	2008-2012	8	36,36%
	<2012	6	27,27%
3.	Waktu Operasional		
	Pagi-Siang-Malam	19	86,36%
	Pagi-Siang	1	4,55%
	Pagi-Malam	1	4,55%
	Siang-Malam	1	4,55%
	24 jam	0	0,00%
4.	Jumlah Pekerja di Apotek		
	7 Orang	4	18,18%
	6 Orang	2	9,09%
	5 Orang	6	27,27%
	4 Orang	6	27,27%
	3 Orang	1	4,54%
	2 Orang	2	9,09%
	1 Orang	1	4,54%
5.	Jumlah Omset Per Bulan		
	Rp5.000.000,00-Rp15.000.000,00	2	9,09%
	Rp15.000.001,00-Rp25.000.000,00	2	9,09%
	Rp25.000.001,00-Rp35.000.000,00	2	9,09%
	Rp35.000.001,00-Rp45.000.000,00	1	4,55%
	≥Rp45.000.000,00	15	68,18%
6.	Jumlah Kunjungan Konsumen per Bulan		
	<1000 Konsumen	9	40,91%
	1000-2000 Konsumen	9	40,91%
	>2000 Konsumen	4	18,18%

(Data primer diolah 2019)

2. Pelayanan Kefarmasian

Menurut penelitian pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh

Arimbawa *et al.* (2017) di daerah Banjarmasin, terdapat 66,7% apotek yang masih berada pada kategori

kurang dalam menerapkan standar pelayanan kefarmasian di apotek, sehingga diperlukan telaah atau evaluasi lebih lanjut terkait pelayanan kefarmasian.¹⁰ Hal ini menjadi gambaran terhadap apotek yang tersebar di Kecamatan Banguntapan untuk melihat kesesuaian pelayanan kefarmasian dengan peraturan yang ada.

Tabel 4. Persentase Skor Pertanyaan Pelayanan Kefarmasian

No.	Standar Pelayanan Kefarmasian	Rata-Rata Skor	Keterangan
1.	Pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai	77,02%	Cukup
2.	Pelayanan farmasi klinik	65,45%	Cukup
3.	Sumber daya kefarmasian	88,46%	Bagus
4.	Evaluasi mutu pelayanan	48,70%	Kurang
	Keseluruhan pelayanan kefarmasian di apotek	70,38%	Cukup

(Data primer diolah 2019)

Dari keseluruhan daftar pertanyaan pada kegiatan pelayanan kefarmasian ditinjau dari Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016, terdapat beberapa kegiatan yang masih tergolong rendah yaitu dokumentasi pemusnahan resep, dokumentasi catatan pengobatan pasien, dokumentasi PIO (Pelayanan Informasi Obat), dokumentasi layanan konseling, *home pharmacy care*, dokumentasi *home pharmacy care*, layanan PTO (Pemantauan Terapi Obat), dokumentasi PTO, layanan MESO (Monitoring Efek Samping Obat), dokumentasi MESO, pelaporan MESO ke Pusat Monitoring Nasional, pemakaian atribut praktik, survei kepuasan pelanggan, audit waktu pelayanan dan penyerahan obat, dan *review* kejadian *medication error*. Kegiatan-kegiatan yang masih tergolong rendah ini diharapkan dapat menjadi

perhatian bagi apotek di Kecamatan Banguntapan.

C. Kepuasan Konsumen

1. Karakteristik Responden

Tabel 5. Karakteristik Responde Kepuasan Konsumen

No.	Karakteristik Responden	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	147	46,7%
	Perempuan	168	53,3%
2.	Umur (Tahun)		
	17-25	84	26,7%
	26-35	73	23,2%
	36-45	61	19,4%
	46-55	62	18,7%
	56-65	35	11,1%
3.	Status		
	Menikah	219	69,5%
	Belum Menikah	93	29,5%
	Cerai	3	1%
4.	Pekerjaan		
	Pelajar-Mahasiswa	63	20%
	PNS	20	6,3%
	Pegawai Swasta	62	19,7%
	Wiraswasta	62	19,7%
	Buruh	39	12,4%
	Tidak Bekerja	65	20,6%
Lain-Lain	4	1,3%	
5.	Pendidikan Terakhir		
	SD	18	5,7%
	SMP	31	9,8%
	SMA	158	50,2%
	Pendidikan Tinggi	108	34,3%

(Data primer diolah 2019)

Mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin perempuan, berumur 17-25 tahun, status menikah, pekerjaan tidak bekerja yang kebanyakan terdiri dari pensiunan serta ibu rumah tangga, dan pendidikan terakhir yaitu SMA.

2. Kepuasan Konsumen

Dari keseluruhan responden yang bergabung pada penelitian analisis kepuasan konsumen menunjukkan hasil bahwa 66,82% sampel penelitian telah merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian apotek di Kecamatan Banguntapan, kemudian diikuti dengan 16,85%

telah merasa sangat puas, 13,43% kurang merasa puas, dan 2,90% tidak merasa puas. Dari keseluruhan interpretasi untuk skor masing-masing indikator dapat dinyatakan bahwa kepuasan pasien telah cukup baik yakni dengan nilai persentase sebesar 74,41%.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Konsumen Dimesi Kehandalan

No.	Pertanyaan	Persentase	Keterangan
Dimensi Kehandalan			
1.	Petugas memberi informasi tentang nama obat.	79,37%	Cukup
2.	Petugas memberi informasi tentang dosis obat.	79,68%	Cukup
3.	Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat.	79,37%	Cukup
4.	Petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat.	72,30%	Cukup
5.	Adanya informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa.	69,29%	Cukup
6.	Petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat.	72,62%	Cukup
7.	Petugas memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat.	72,38	Cukup
Rata-Rata		74,61%	Cukup

(Data primer diolah 2019)

Dimensi kehandalan berkaitan dengan kehandalan apotek dalam memberikan pelayanan informasi

obat. Penelitian Al Ghurair (2012) di Kanada menyatakan bahwa kemampuan apoteker untuk

menjelaskan penggunaan obat, memberikan informasi tentang sisi yang potensial mengenai efek obat yang diterima pasien merupakan faktor penting dalam membangun dan mempertahankan hubungan antara pasien dan petugas di apotek.¹¹

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase terendah sebesar 69,29% terletak pada adanya informasi tentang tindakan yang

harus dilakukan terhadap obat yang tersisa, sedangkan persentase tertinggi yakni sebesar 79,68% diperoleh dari item pertanyaan petugas memberi informasi tentang dosis obat, kemudian diikuti dengan item pertanyaan mengenai nama obat dan cara pemakaian obat yang masing-masing pertanyaan memperoleh persentase sebesar 79.37%.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Konsumen Dimesi Ketanggapan

No.	Pertanyaan	Persentase	Keterangan
Dimensi Ketanggapan			
1.	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien.	83,73%	Baik
2.	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham.	74,84%	Cukup
3.	Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta.	72,30%	Cukup
4.	Setiap keluhan pasien di atasi dengan cepat.	78,73%	Cukup
Rata-Rata		77,40%	Cukup

(Data primer diolah 2019)

Dimensi ketanggapan komunikasi, penulisan, dan dituangkan dalam empat poin kecepatan dalam pelayanan. pertanyaan yang mewakili penelitian yang dilakukan oleh Helni ketanggapan yaitu inisiatif, (2015) di Jambi dan Sulistya *et al.*

(2017) di Kota Malang, menyatakan bahwa dimensi ketanggapan sudah berada pada kategori puas dengan kenyataan dan realita yang tidak berbeda signifikan.^{12, 13}

Hasil penelitian menunjukkan hal serupa bahwa rata-rata penilaian kepuasan konsumen terhadap pelayanan telah cukup memuaskan,

persentase terendah sebesar 72,30% dimiliki oleh item pertanyaan petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta, sedangkan persentase tertinggi yakni sebesar 83,73% diperoleh dari item pertanyaan petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Konsumen Dimesi Jaminan

No.	Pertanyaan	Persentase	Keterangan
Dimensi Jaminan			
1.	Informasi obat yang diberikan akurat serta bisa dipertanggungjawabkan.	79,13%	Cukup
2.	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat.	79,52%	Cukup
3.	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat.	69,05%	Cukup
Rata-Rata		75,90%	Cukup

(Data primer diolah 2019)

Dimensi jaminan adalah dimensi yang berkenaan dengan keakuratan, pengetahuan, serta perasaan terjamin atau aman yang dirasakan konsumen ketika membeli obat di apotek maupun ketika terjadi kesalahan. Sangat penting bagi

petugas di apotek untuk dapat memberikan informasi yang sesuai, tepat, jelas, dan relevan kepada pasien tentang pengobatannya.¹⁴

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase terendah sebesar 69,05% yaitu adanya jaminan jika

terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat, sedangkan persentase tertinggi diperoleh dari item pertanyaan petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat yakni sebesar 79,52%.

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Konsumen Dimesi Empati

No.	Pertanyaan	Persentase	Keterangan
Dimensi Empati			
1.	Petugas di apotek memakai pakaian yang rapi.	80,63%	Baik
2.	Petugas mengenakan tanda pengenal yang jelas.	60,71%	Cukup
3.	Informasi obat diberikan tanpa pasien harus meminta.	74,84%	Cukup
4.	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat.	82,94%	Baik
5.	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien.	80,40%	Cukup
Rata-Rata		75,90%	Cukup

(Data primer diolah 2019)

Dimensi ini dituangkan dalam lima poin pertanyaan meliputi kerapian petugas dalam berpakaian, tanda pengenal, informasi yang diberikan tanpa pasien harus bertanya, keramahan dan kesopanan, serta perhatian yang sama pada semua pasien. Menurut Saputri (2016) penampilan tenaga kesehatan merupakan bentuk komunikasi non verbal, karena lewat penampilan seorang tenaga kesehatan dapat menunjukkan profesionalitas dirinya, sehingga sangatlah penting untuk memerhatikan penampilan.¹⁵

Persentase terendah pada dimensi ini yakni sebesar 60,71% yaitu petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta, sedangkan persentase tertinggi yakni sebesar 82,94% diperoleh dari item pertanyaan petugas

bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat.

Dimensi ini berkaitan dengan sesuatu hal berwujud yang dapat dinilai. Menurut Dewi dan Arta (2014), menyatakan bahwa konsumen akan lebih cenderung memilih fasilitas atau sarana prasarana yang berkualitas dan terpelihara dari pelayanan kesehatan, dibandingkan dengan pelayanan kesehatan yang memiliki fasilitas lengkap namun tidak terawat.¹⁶

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase terendah sebesar 61,03% terletak pada item pertanyaan mengenai tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat, sedangkan persentase tertinggi yakni sebesar 75,40% diperoleh dari item pertanyaan petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti.

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Konsumen Dimesi Berwujud

No.	Pertanyaan	Persentase	Keterangan
Dimensi Berwujud			
1.	Tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat.	61,03%	Cukup
2.	Ruangan pelayanan informasi obat nyaman.	69,05%	Cukup
3.	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti.	75,40%	Cukup
4.	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur.	66,75%	Cukup
Rata-Rata		68.06%	Cukup

(Data primer diolah 2019)

KESIMPULAN

Keseluruhan pelayanan kefarmasian sesuai dengan Peraturan

Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 sudah cukup baik dengan perolehan persentase sebesar 70,38%. Persentase kepuasan konsumen terhadap apotek di Kecamatan Banguntapan Kabupaten Bantul adalah 66,82% konsumen apotek sudah merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan.

SARAN

Penelitian berikutnya diharapkan dapat menganalisis dimensi mana yang memberikan kekuatan atau dampak yang lebih besar terhadap kepuasan konsumen dan dapat melakukan korelasi antara kepuasan konsumen dengan pelayanan kefarmasian. Terkait peraturan pelayanan kefarmasian di apotek yang telah ditetapkan perlu dilakukan telaah lebih lanjut.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti berterimakasih kepada IAI Bantul, ibu Pinasti Utami, M.Sc., ibu Dra. Sri Kadarinah, Apt., dan ibu Mega Octavia, M.Sc., Apt atas bantuan selama penelitian dan penulisan karya tulis ilmiah ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta. Permenkes RI 2016
2. Kotler P., Keller KL., 2009, *Dasar-dasar Pemasaran Jilid 2*, Edisi kedua belas, PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
3. Gay, L.R. dan Diehl, P.L., 1992, *Research Methods for Business and Management*, MacMillan Publishing Company, New York.
4. Lwanga.S.K. and S. Lemeshow., 1991, *Sample Size Determination in Health Studies*, WHO, Geneva.
5. Azwar, Saifuddin., 1999, *Reliabilitas dan validitas: Seri pengukuran Psikologi*, Sigma Alpha, Yogyakarta.
6. Kepmenkes RI, 2004, *Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor*

- 1197/MENKES/SK/X/2004,
Menteri Kesehatan Republik
Indonesia, Jakarta.
7. 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.
 8. Arikunto, S., 2006, *Prosedur
Penelitian: Suatu Pendekatan
Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
 9. Sugiyono, 2012, *Statistika
Untuk Penelitian*, Cetakan Ke-
20, Bandung, Penerbit CV.
Alfabeta, Bandung.
 10. Arimbawa, P. E., Dewi, D. A.
P. S., & Suena, N. M. D. S.,
2018, Hubungan Kepemilikan
Saham Apoteker pada Apotek
dengan Pelaksanaan Good
Pharmacy Practice (GPP) oleh
Apoteker, *Jurnal Ilmiah
Medicamento*, 4(1), 32-39.
 11. Al Ghurair et al., 2012. What
Elements of The Patient-
Pharmacist Relationship are
Associated With Patient
Satisfaction?, *Journal of
Patient Preference and
Adherence* 2012(6): 663-676.
 12. Helni, 2015, Tingkat Kepuasan
Pasien terhadap Pelayanan
Apotek di Kota Jambi, *Jurnal
Penelitian Universitas Jambi
Seri Humaniora*, 17(2): 01-08.
 13. Sulistya, Y. A., Pramestutie, H.
R., & Sidharta, B, 2017, Profil
Kualitas Pelayanan Resep oleh
Apoteker di Beberapa Apotek
Kecamatan Klojen Kota
Malang, *Pharmaceutical
Journal of Indonesia* 2017,
3(1): 1-9.
 14. Yang et al., 2016, A
Comparison of Patients' and
Pharmacists' satisfaction with
Medication Counseling
Provided by Community
Pharmacies: A Cross-Sectional
Study, *BMC Health Services
Research Journal*, 16:131.
doi:10.1186/s12913-016-1374-
x.
 15. Saputri, Tiara Indah, 2016,
*Hubungan Penampilan
Perawat dengan Kepuasan
Pasien Rumah Sakit PKU
Muhammadiyah Yogyakarta*,
Skripsi Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta,
Yogyakarta.
 16. Dewi P. R., Arta S. K., 2014,
Analisis Harapan dan Persepsi
Pasien kerjasama (PKS)
terhadap Mutu Pelayanan
Rawat Jalan Rumah Sakit
Umum Puri Raharja Tahun
2013, *Artikel Penelitian*,
Volume 11(1), Denpasar.