

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui profil pelayanan kefarmasian apotek berdasarkan pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian apotek yang ditetapkan oleh pemerintah melalui Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dalam PerMenKes Nomor 73 Tahun 2016 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.

#### **A. Uji Pendahuluan**

Pada penelitian ini, media yang digunakan sebagai alat untuk mendapatkan data adalah berupa kuesioner, untuk kuesioner yang digunakan dalam analisis kepuasan konsumen merupakan kuesioner yang sebelumnya digunakan oleh peneliti terdahulu untuk penelitian berkaitan dengan penelitian ini. Guna memastikan kevalidan dari kuesioner ini maka sebelum dilakukannya pengambilan data terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap kuesioner yang akan digunakan, sehingga dapat digunakan sebagai media dari penelitian ini. 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 (Sugiyono, 2014 dalam Zahra dan Rina, 2018) dan dinyatakan reliabel untuk instrument dengan pilihan jawaban lebih dari 2 karena bernilai 0,896, karena nilai tersebut berada di antara 0,70-0,90 (Yusup, 2018), 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 sedang yang meliputi : Kecamatan Imogiri, Kecamatan Jetis, Kecamatan Pandak, Kecamatan Piyungan, Kecamatan Pleret dan Kecamatan Sedayu. Dari 6 kecamatan tersebut dijumlahkan jumlah apotek yang terdapat pada 6 kecamatan tersebut berjumlah 39 apotek, yang apabila dirata-ratakan per kecamatan terdapat  $\pm 6-7$  apotek.

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

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

Pada penelitian ini dilakukan juga 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 ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia melalui 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 kesesuaian pelayanan kefarmasian apotek berdasarkan standar pelayanan kefarmasian apotek menurut PerMenKes No. 73 Tahun 2016 terkait Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai; Pelayanan Farmasi Klinik; Sumber Daya Kefarmasian; dan Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian yang dilaksanakan di apotek yang berada di kecamatan yang tergolong rasio sedang di Kabupaten Bantul.

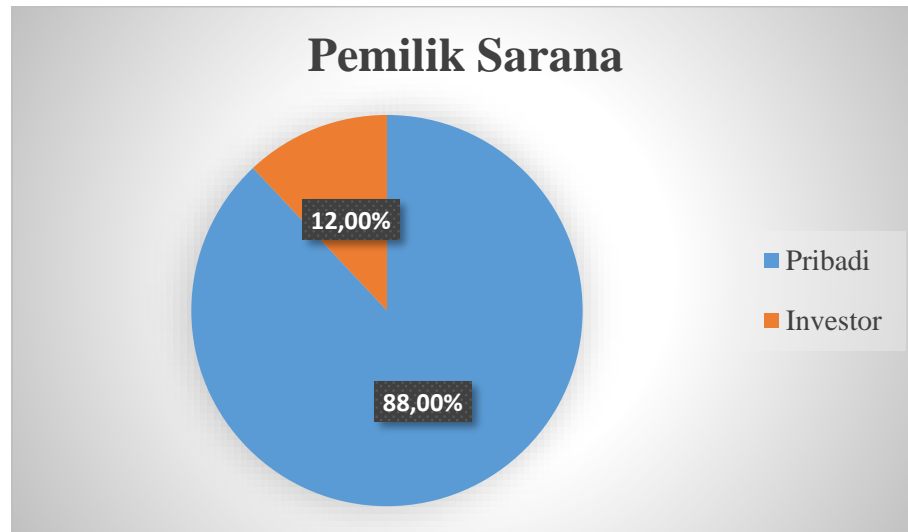
Berikut merupakan data karakteristik sampel apotek, yang dapat dilihat pada tabel 3.

**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%

## 1. Karakteristik Sampel Apotek untuk Profil Pelayanan Kefarmasian Apotek sesuai PerMenKes Nomor 73 Tahun 2016

### a. Karakteristik Apotek berdasarkan Pemilik Sarana Apotek



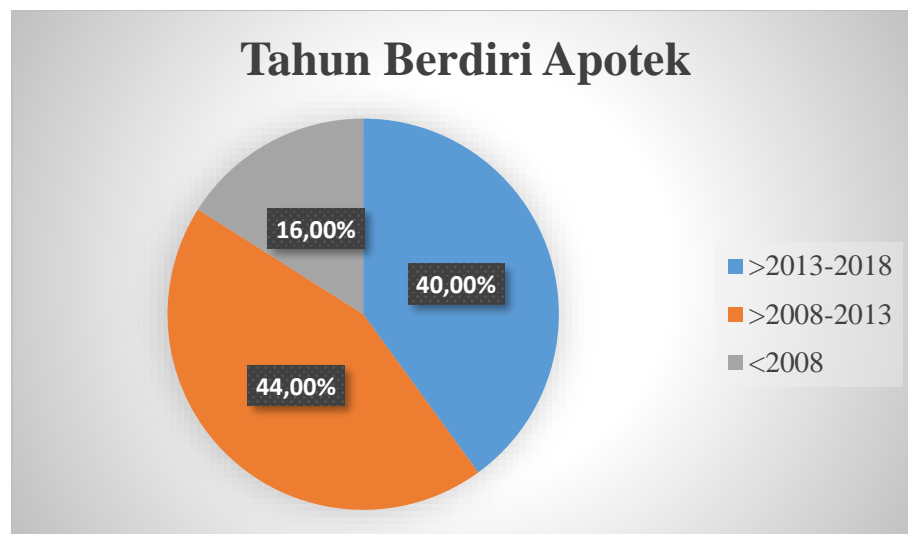
**Gambar 3.** Gambaran karakteristik apotek berdasarkan pemilik sarana apotek

Berdasarkan gambar di atas diketahui bahwa 88,00% apotek yang berada di kecamatan yang tergolong rasio sedang merupakan milik pribadi, sedangkan 12,00% lainnya merupakan milik investor. Atas dasar tersebut diketahui bahwa usaha apotek yang dijalankan merupakan usaha kepemilikan pribadi dari masyarakat Kabupaten Bantul sendiri. Gambaran di atas dapat dikatakan merupakan dampak positif dari kebijakan Pemerintah Kabupaten Bantul yang seiring dengan visinya yakni “Bantul Sehat, Cerdas, dan Sejahtera” dimana Kabupaten Bantul dikenal sebagai Kabupaten di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai kabupaten yang mendukung terhadap Usaha Mikro, Kecil, dan

Menengah sehingga lebih mengutamakan warga pribumi dibandingkan investor untuk mendirikan sebuah usaha di Kabupaten Bantul.

#### b. Karakteristik Apotek berdasarkan Tahun Berdiri Apotek

Pada karakteristik ini akan diketahui bagaimana pertumbuhan sarana apotek di kecamatan yang tergolong rasio sedang di Kabupaten Bantul berdasarkan rentang tiap 5 tahun.

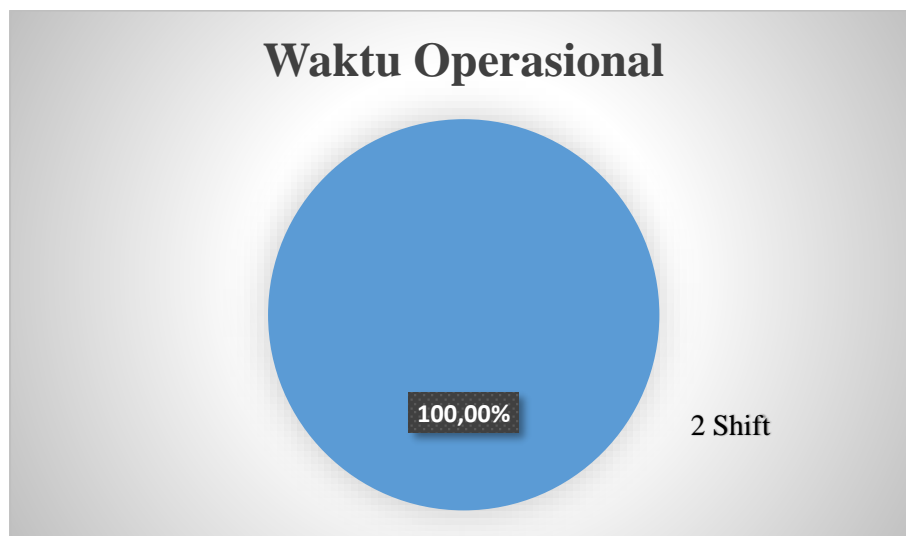


**Gambar 4.** Gambaran karakteristik apotek berdasarkan tahun berdiri apotek

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa pertumbuhan apotek di kecamatan yang tergolong rasio sedang mengalami peningkatan setelah tahun 2008, namun setelah tahun 2013 penambahan jumlah apotek pada 5 tahun terakhir tidak lebih banyak dari 10 tahun sebelumnya.

### c. Karakteristik Apotek berdasarkan Waktu Operasional

Pada karakteristik ini peneliti ingin mengetahui bagaimana gambaran waktu operasional pelayanan kefarmasian di apotek. Seyogyanya kehadiran sarana apotek dimasyarakat adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan guna meningkatkan kesehatan masyarakat. Untuk itu perlunya waktu operasional yang memungkinkan masyarakat mudah untuk mendapatkan pelayanan, jika perlu pelayanan hingga 24 jam tiap harinya.



**Gambar 5.** Gambaran karakteristik apotek berdasarkan waktu operasional apotek

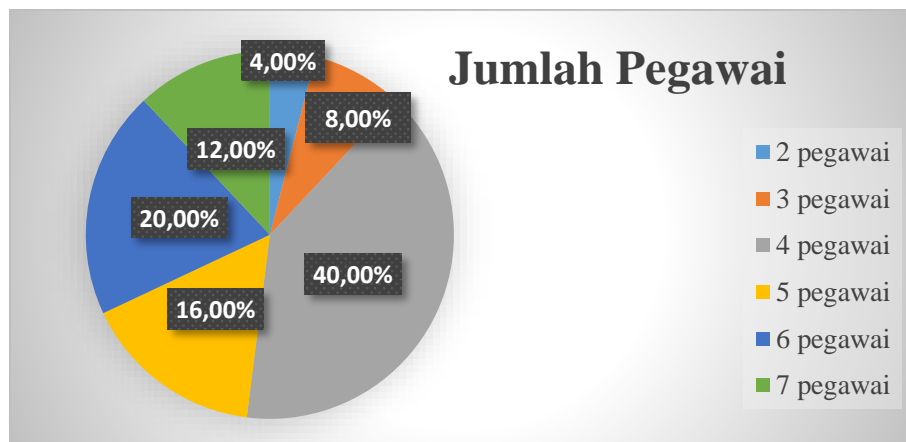
Dari gambar di atas diketahui bahwa seluruh apotek yang menjadi sampel penelitian memberikan pelayanan kefarmasian menggunakan waktu operasional 2 shift kerja, hal tersebut dinilai sudah optimal mengingat keberadaan apotek di kecamatan yang tergolong rasio sedang tersebut bukan berada pada daerah yang berkegiatan tanpa henti (seperti daerah wisata, perkotaan, dan sebagainya),



sehingga dapat dikatakan sudah memenuhi kebutuhan masyarakat sekitar dengan penerapan waktu operasional tersebut di atas.

#### d. Karakteristik Apotek berdasarkan Jumlah Pegawai

Pada karakteristik ini akan diketahui gambaran jumlah pegawai apotek yang ada di apotek. Berdasarkan PerMenKes Nomor 9 Tahun 2017, disebutkan bahwa sumber daya manusia di apotek terdiri atas paling sedikit terdiri dari 1 orang Apoteker, dan dibantu oleh Tenaga Teknis Kefarmasian maupun Tenaga Teknis Non Kefarmasian, dalam peraturan tersebut tidak disebutkan batas minimal dan maksimal Tenaga Teknis yang membantu Apoteker. Banyaknya jumlah pegawai di suatu apotek didasarkan pada kebutuhan apotek dalam melakukan pelayanan serta kemampuan pemilik sarana apotek dalam menggaji pegawainya. Apotek yang memiliki banyak pegawai tidak bisa dikatakan baik jika pada prakteknya apotek tersebut tidak ramai didatangi oleh konsumen, hal tersebut bisa juga dikarenakan ketidak optimalan dalam pembagian tugas kerja di apotek.

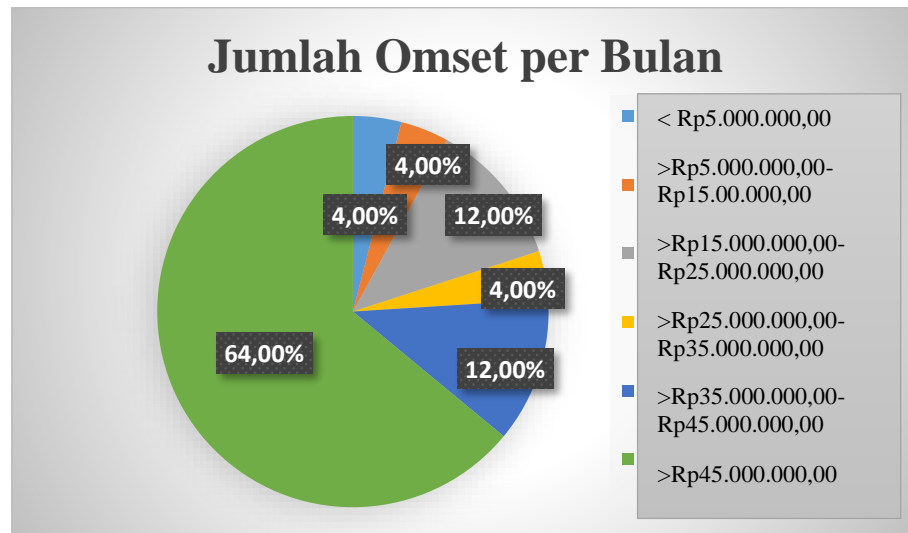


**Gambar 6.** Gambaran karakteristik apotek berdasarkan jumlah pegawai apotek

Dari gambar 6 diketahui bahwa 40,00% dari 25 apotek yang menjadi sampel penelitian memiliki pegawai sejumlah 4 orang, 20,00% yang lain memiliki pegawai sejumlah 6 orang, dan 16,00% memiliki pegawai sejumlah 5 orang. Persentase terkecil dengan persentase 4,00% dari 25 apotek diketahui memiliki jumlah pegawai paling sedikit yakni 2 pegawai, namun dari persentase tersebut diketahui hanya berupa 1 apotek yang memiliki jumlah pegawai yang paling sedikit tersebut. Hal tersebut bisa dikarenakan barunya pendirian apotek dan belum banyaknya minat konsumen untuk mendapatkan pelayanan di apotek tersebut sehingga apotek belum mampu jika harus menggaji pegawai yang lebih banyak. Banyaknya jumlah pegawai tidak semua di tempatkan pada waktu pelayanan yang sama, umumnya pada satu shift kerja terdiri dari 2 pegawai (1 memberikan pelayanan, 1 yang lain menjalankan kegiatan administrasi atau membantu memberikan pelayanan pada konsumen yang lain).

#### **e. Karakteristik Apotek berdasarkan Jumlah Omset per Bulan**

Banyaknya jumlah omset per bulan dapat memberikan gambaran kemampuan apotek dalam mempertahankan diri di tengah munculnya pesaing-pesaing yang ada dan kemampuan dalam mendanai segala kegiatan operasional apotek. Pada umumnya apotek akan balik modal pada tahun kelima, lebih baik lagi jika dapat lebih cepat. Sebanyak 15 dari 25 apotek yang menjadi sampel sudah berdiri lebih dari 5 tahun yang anggapannya 60% dari 25 apotek yang ada sudah berada dalam keadaan stabil.



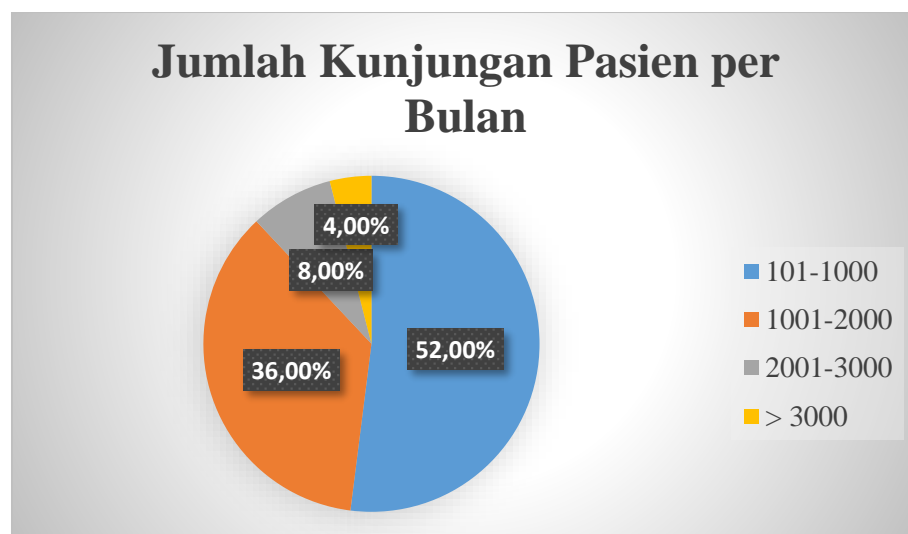
**Gambar 7.** Gambaran karakteristik apotek berdasarkan jumlah omset per bulan

Dari gambar di atas diketahui bahwa 64,00% apotek memiliki omset per bulan sejumlah lebih dari Rp45.000.000,00 yang mana nilai tersebut jika dikaitkan dengan tahun berdiri apotek adalah wujud kestabilan dari operasional apotek dalam mengatur segala kegiatan sehingga bisa bertahan lebih dari 10 tahun. Dari data yang ada jika dirata-ratakan jumlah omset per bulan tiap apotek diantara Rp30.000.000,00–Rp45.000.000,00 per bulannya. Dari tahun berdiri apotek (gambar 4) diketahui 40% nya berdiri dalam 5 tahun terakhir sehingga dapat dikatakan masih berusaha untuk melewati *Payback Periode* agar dapat dikatakan stabil. Dari gambar 18, diketahui 4,00% apotek memiliki omset perbulan di bawah Rp5.000.000,00 nilai tersebut bisa dikarenakan barunya pendirian apotek dan belum banyaknya kunjungan pasien dalam membeli obat, sehingga perlu adanya promosi untuk meningkatkan minat masyarakat sekitar agar memilih apotek

tersebut dalam upaya peningkatan kesehatannya. Faktor lain yang harus dilakukan oleh apotek dengan karakteristik demikian adalah peningkatan pelayanan, seperti pelayanan yang terstandar yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat dalam memilih apotek tersebut dalam pemenuhan kebutuhan kesehatan.

**f. Karakteristik Apotek berdasarkan Jumlah Kunjungan Pasien per Bulan**

Banyaknya jumlah kunjungan pasien per bulan mempengaruhi jumlah omset yang didapat, selain itu juga dapat digunakan sebagai parameter kepercayaan masyarakat dalam memilih apotek tersebut dalam pemenuhan kesehatan. Semakin banyak pasien yang berkunjung, semakin banyak pula omset yang didapat, semakin tinggi kepercayaan masyarakat, sehingga apotek dapat stabil dalam melakukan kegiatan operasional.



**Gambar 8.** Gambaran karakteristik apotek berdasarkan jumlah kunjungan pasien per bulan

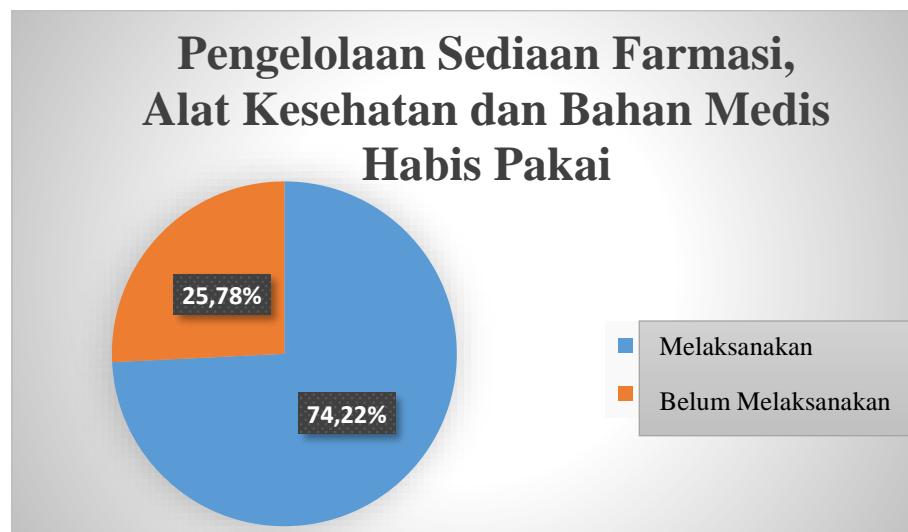
Pada gambar 8, diketahui bahwa 52,00% apotek memiliki kunjungan pasien berkisar 100-1000 pasien perbulannya, 36,00% yang lain mencapai 2000 kunjungan setiap bulannya, bahkan terdapat 1 apotek yang memiliki jumlah kunjungan yang paling besar yakni lebih dari 3000 pasien setiap bulannya. Jika dirata-rata tiap apotek ada sekitar 700-1600 konsumen perbulan, apabila dikaitkan dengan omset perbulan yang dianggap Rp45.000.000,00 maka setiap transaksi bernilai antara Rp28.000,00-Rp64.000,00. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa tingkat kepercayaan akan pelayanan kefarmasian apotek sudah cukup besar, sehingga perlunya perhatian guna mempertahankan bahkan meningkatkan kepercayaan tersebut salah satunya dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan terstandar sehingga masyarakat terhindar dari keraguan dalam memilih apotek sebagai sarana kesehatan dasar maupun penunjang yang ada di masyarakat.

## **2. 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 oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia 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. Perencanaan terdiri dari 1 indikator

pertanyaan, pengadaan terdiri dari 1 indikator pertanyaan, penerimaan terdiri dari 1 indikator pertanyaan, penyimpanan terdiri dari 5 indikator pertanyaan, pemusnahan dan penarikan terdiri dari 6 indikator pertanyaan, pengendalian terdiri dari 1 indikator pertanyaan dan 3 indikator pertanyaan terkait kegiatan pencatatan dan pelaporan. Sebuah penelitian terkait pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian apotek menurut KepMenKes Nomor 1027/MENKES/SK/IX/2004 yang dilakukan pada apotek di kabupaten Sleman menyimpulkan hasil pelaksanaan standar pelayanan pada kegiatan pengelolaan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lainnya berada pada kategori baik karena telah dilaksanakan lebih dari 50% dari standar ada (Soedarsono, 2007).



**Gambar 9.** Gambaran Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian Sesuai Standar PerMenKes No. 73 Tahun 2016 terkait Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai

Berdasarkan gambar di atas diketahui bahwa 74,22% kegiatan pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai sudah dilaksanakan

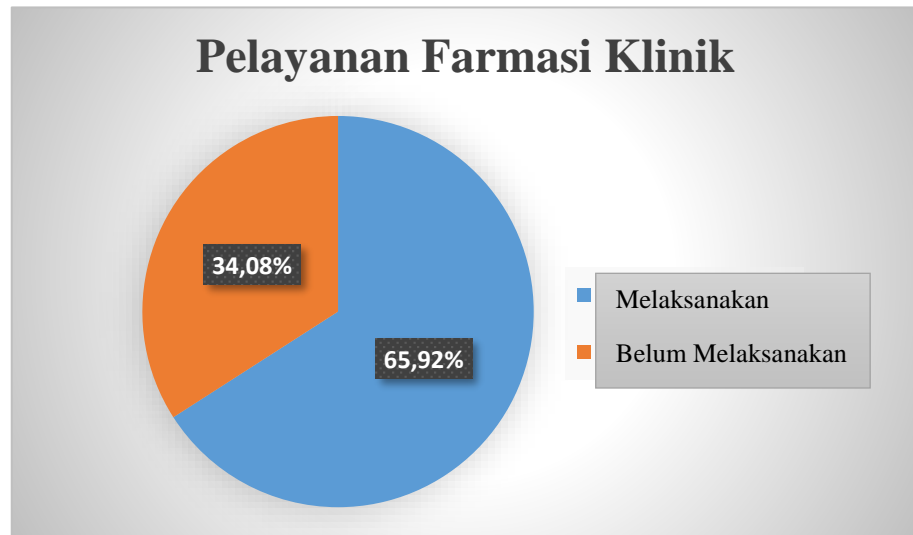
mengikuti standar yang ditetapkan, sementara 25,78% lainnya belum dilaksanakan. Persentase yang belum dilaksanakan tersebut sebagian besar berasal dari kegiatan pemusnahan dan penarikan yang mana pada prakteknya apoteker belum menggunakan formulir 1 dan 2 dalam pemusnahan obat dan juga resep, selain 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. Kegiatan pemusnahan obat berdasarkan PerMenKes Nomor 73 Tahun 2016 dilakukan terhadap obat yang kadaluarsa atau rusak berdasarkan jenis dan bentuk dari sediaan obat. Pemusnahan obat yang mengandung Narkotika Psikotropika dan Zat Adiktif (NAPZA) dilakukan oleh Apoteker dan disaksikan oleh DinKes Kabupaten/Kota setempat, untuk obat yang tidak mengandung NAPZA pemusnahan dapat dilakukan apoteker disaksikan tenaga kefarmasian lain yang memiliki surat izin praktik atau surat izin kerja. Kegiatan pemusnahan yang dilakukan dibuktikan dengan berita acara sesuai Formulir 1 yang terlampir dalam PerMenKes Nomor 73 Tahun 2016. Pemusnahan resep dilakukan terhadap resep yang telah disimpan lebih dari 5 tahun, kegiatan pemusnahan dilakukan oleh apoteker disaksikan sekurangnya petugas lain yang dibuktikan dengan berita acara sesuai formulir 2 PerMenKes Nomor 73 tahun 2016. 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 (DepKes, 2016). Pembagian indikator pertanyaan terkait pelaksanaan farmasi klinik meliputi : 4 indikator pertanyaan terkait pengkajian resep, 10 indikator pertanyaan terkait dispensing, 2 indikator pertanyaan terkait pelayanan informasi obat, 2 indikator pertanyaan terkait konseling, 2 indikator pertanyaan terkait *home pharmacy care*, 2 indikator pertanyaan terkait pemantauan terapi obat, dan 3 indikator pertanyaan terkait monitoring efek samping obat.

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.



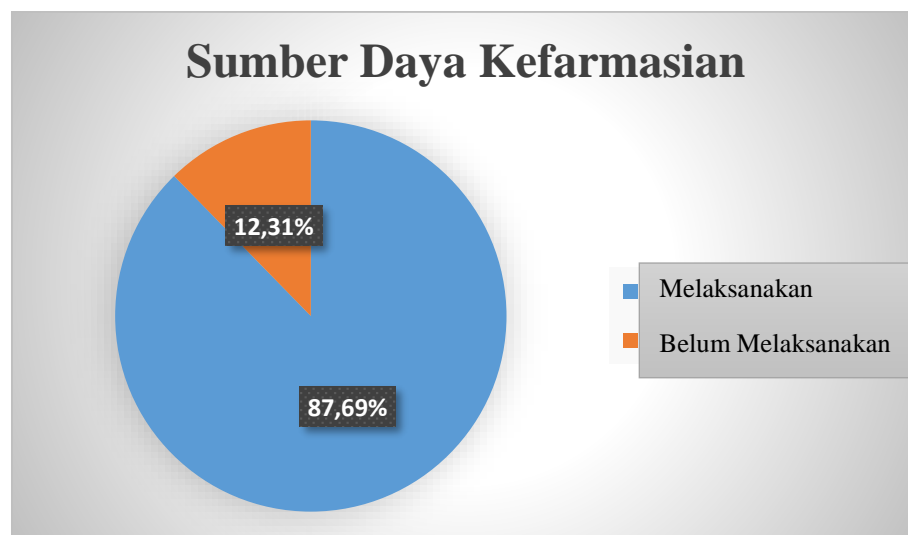


**Gambar 10.** Gambaran Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian Sesuai Standar PerMenKes No. 73 Tahun 2016 terkait Pelayanan Farmasi Klinik

### 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 meliputi 7 indikator terkait kriteria sumber daya manusia yang melakukan kegiatan kefarmasian yakni apoteker serta 6 indikator pertanyaan terkait penyediaan sarana dan prasarana dalam kegiatan kefarmasian apotek. Dari hasil di gambar 11 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.



**Gambar 11.** Gambaran Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian Sesuai Standar PerMenKes No. 73 Tahun 2016 terkait Sumber Daya Kefarmasian

Penampilan seorang apoteker dalam melakukan pelayanan akan berpengaruh pada kepercayaan konsumen atau pasien yang menerima pelayanan sehingga akan meningkatkan sugesti konsumen akan sembuh atau membaik setelah mengkonsumsi obat yang didapatkan dari apotek tersebut. Selain berasal dari pengenalan atriut praktek apoteker, nilai ketidaksesuaiannya 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

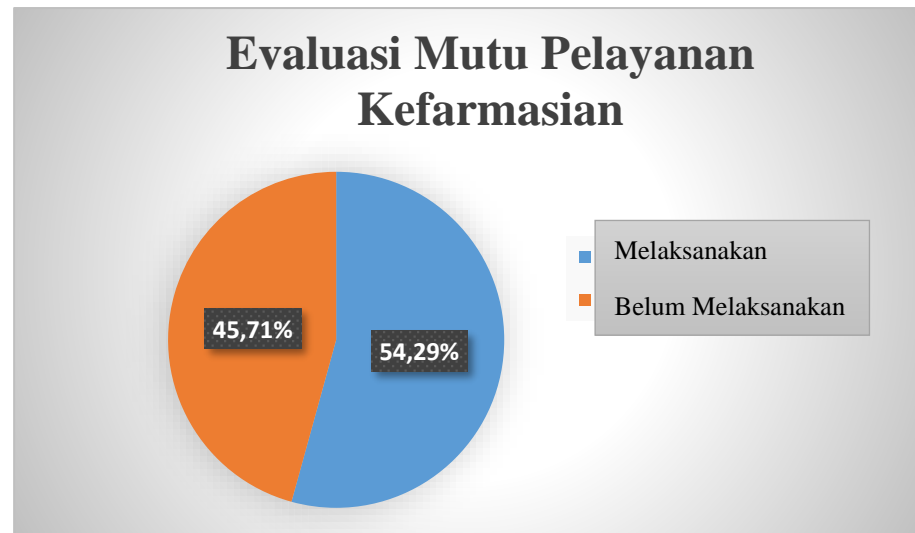
pada prakteknya masih sedikit apotek yang memiliki ruangan seperti yang diharapkan, beberapa apotek justru hanya memiliki satu ruangan dimana seluruh kegiatan dilakukan pada satu tempat tersebut.

#### **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 meliputi 3 indikator pertanyaan terkait kegiatan evaluasi mutu manajerial dan 4 pertanyaan terkait kegiatan evaluasi mutu farmasi klinik. Sebuah penelitian terkait pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian apotek di kabupaten Kulon Progo menurut KepMenKes 1027/MENKES/SK/IX/2004 menunjukkan hasil pelaksanaan kegiatan evaluasi mutu pelayanan yang sesuai dengan standar sebesar 24% (Prasetyo, 2007).

Berdasarkan Gambar 12 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

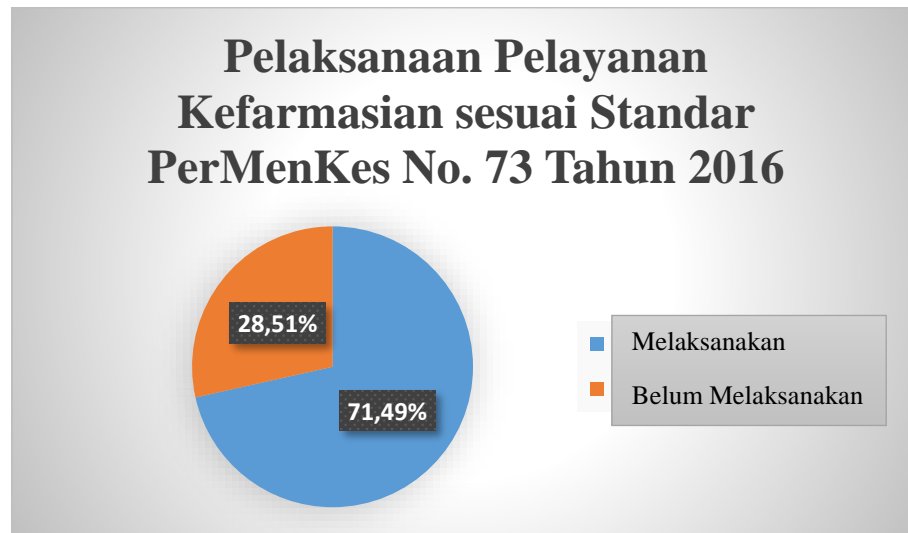
terhadap pelayanan yang diberikan apotek, kegiatan audit waktu pelayanan dan penyerahan obat dan kegiatan *review* terhadap kejadian *medication error*.



**Gambar 12.** Gambaran Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian Sesuai Standar PerMenKes No. 73 Tahun 2016 terkait Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian

**e. Profil Pelayanan Kefarmasian Apotek di Kecamatan yang tergolong rasio sedang di Kabupaten Bantul terhadap Standar Pelayanan Kefarmasian Apotek berdasarkan PerMenKes Nomor 73 Tahun 2016**

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. Kegiatan pelayanan kefarmasian apotek yang terstandar bukan sebatas penerapan terhadap regulasi yang ditetapkan oleh pemerintah, tetapi sebagai bakti profesi untuk mewujudkan Indonesia yang sehat dan sejahtera.



**Gambar 13.** Gambaran Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian Sesuai Standar PerMenKes No. 73 Tahun 2016

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 (Bertawati, 2013). Jika persentase kegiatan pelayanan kefarmasian yang dilaksanakan sesuai dengan standar PerMenKes Nomor 73 tahun 2016 di interpretasikan ke dalam kriteria (menurut Arikunto, 2010) 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. Sebagian besar kegiatan yang belum terlaksana tersebut merupakan kegiatan dokumentasi dari pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai; dan pelayanan farmasi klinik mengikuti formulir yang telah ditetapkan dalam PerMenKes nomor 73 tahun 2016. Di samping itu dari poin sumber daya kefarmasian, kegiatan yang belum terlaksana berasal dari indikator pengenalan atribut praktek apotek dalam pelayanan serta penyediaan ruangan konseling yang sesuai dengan yang dipersyaratkan. Dari kegiatan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian, indikator yang belum terpenuhi kesesuaiannya sebagian besar adalah dari kegiatan evaluasi mutu farmasi klinik, seperti kegiatan survei pendapat konsumen terkait pelayanan apotek, audit waktu pelayanan dan penyerahan obat serta kegiatan *review* terkait kejadian *medication error*. 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.

### **C. 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. Pada penelitian ini konsumen sebagai subjek penelitian akan memberikan penilaian terhadap pelayanan kefarmasian apotek sesuai persepsi masing-masing individu dengan mempertimbangkan harapan pelayanan yang dikehendaki dengan realita pelayanan yang didapatkan. Penilaian setiap individu akan berbeda-beda tergantung besarnya harapan individu akan suatu pelayanan.

Berdasarkan jumlah sampel minimal dalam penelitian ini yang berjumlah 297,85 sampel konsumen. Peneliti mengambil 300 konsumen yang dijadikan sebagai subjek penelitian. Dari jumlah 300 tersebut dilakukan proporsi terhadap 25 apotek yang memenuhi kriteria inklusi, sehingga didapatkan jumlah sampel konsumen per apotek adalah 12 konsumen. 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

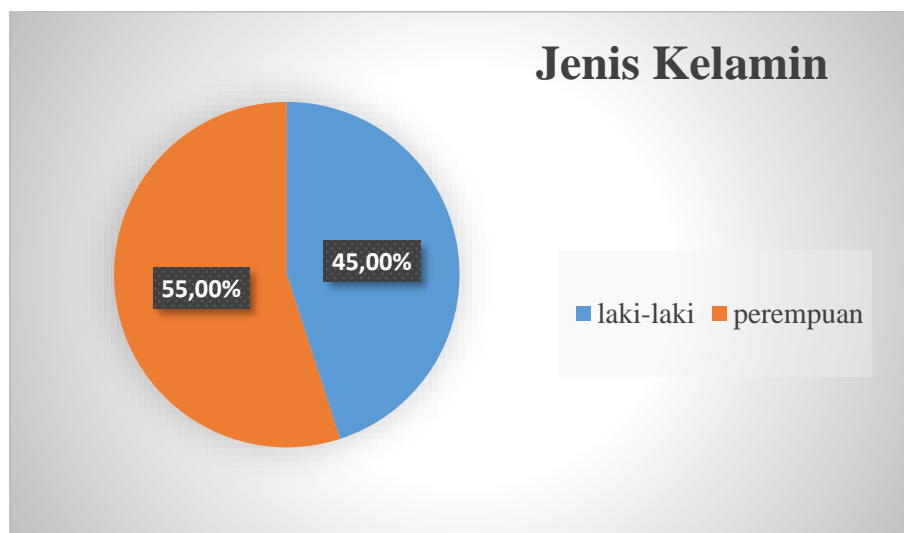
Karakteristik	Jumlah	Persentase
<u>Jenis Kelamin</u>		
Perempuan	165	55,00%
Laki-laki	135	45,00%
<u>Umur</u>		
56-65	26	8,67%
46-55	69	23,00%
36-45	85	28,33%
26-35	62	20,67%
17-25	58	19,33%
<u>Status Pernikahan</u>		
Menikah	241	80,33%
Belum Menikah	59	19,67%
Cerai	0	0,00%
<u>Pekerjaan</u>		
Pelajar-Mahasiswa	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%



## 1. Karakteristik Sampel Konsumen untuk Analisis Kepuasan Konsumen

### a. Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin

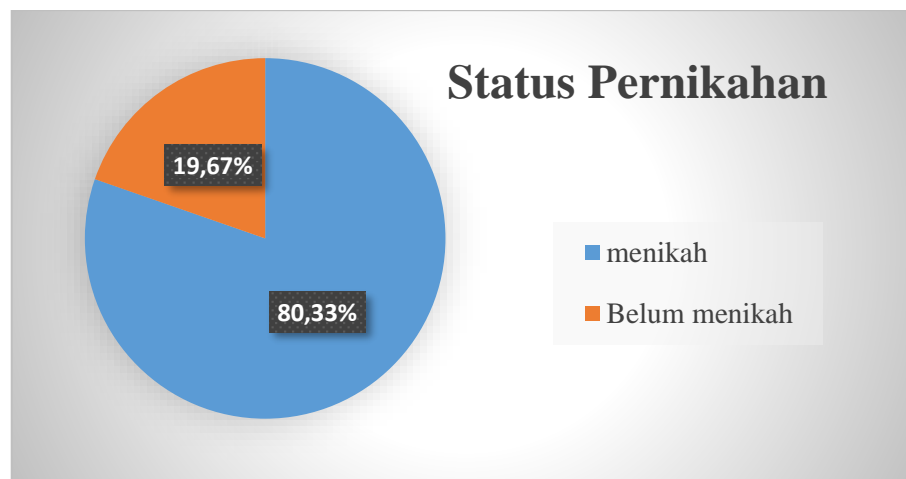
Dari penelitian yang dilakukan didapatkan hasil bahwa persentase jumlah konsumen yang berjenis kelamin perempuan lebih besar dari jumlah konsumen yang berjenis kelamin laki-laki yakni 55,00% perempuan dan 45,00% laki-laki. Penelitian serupa di Bandung memiliki persentase responden hampir sama yakni 54% yang memenuhi kriteria inklusi berjenis kelamin perempuan (Narendra, dkk, 2017). Pada penelitian ini dari 300 konsumen yang menjadi subjek penelitian 165 nya adalah perempuan dan 135 lainnya adalah laki-laki. Perempuan memiliki kesadaran yang lebih akan kesehatan tubuh jika dibandingkan dengan laki-laki (Khadijah dan Dianasari, 2018), sehingga perempuan mendominasi dalam memanfaatkan sarana kesehatan yang tersedia, yakni salah satunya adalah apotek.



**Gambar 14.** Gambaran Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin

### b. Karakteristik berdasarkan Status Pernikahan

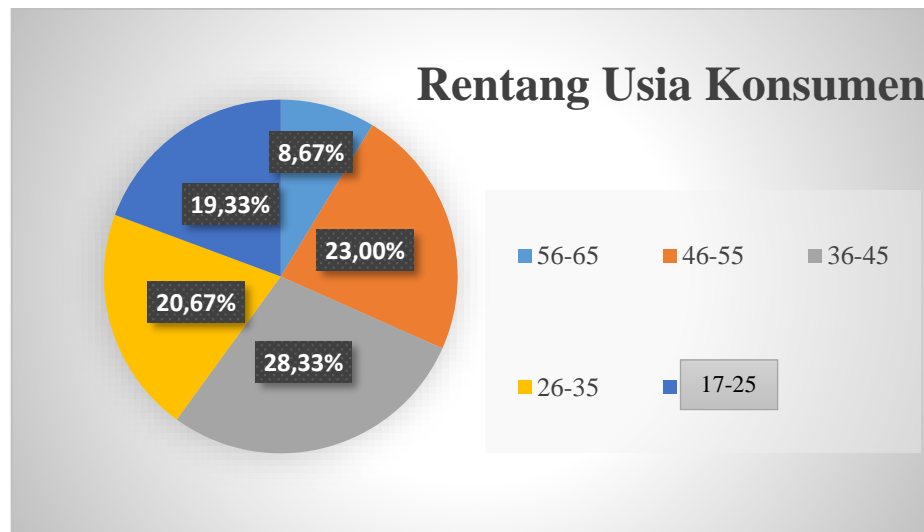
Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa 80,33% konsumen yang menjadi subjek penelitian adalah dalam status menikah, dan 19,67% nya belum menikah. Dari hasil tersebut diketahui bahwa individu yang sudah menikah mendominasi dalam memanfaatkan sarana pelayanan kefarmasian apotek. Sebuah penelitian terkait kepuasan pasien peserta program JKN terhadap pelayanan kefarmasian apotek menyatakan bahwa tidak ada hubungan bermakna antara status pernikahan dengan kepuasan terhadap suatu pelayanan (Yuniar dan Handayani, 2016). Akan tetapi dalam penelitian ini berdasarkan nilai yang ada pada (Gambar 15) dimana 241 dari 300 subjek penelitian berstatus sudah menikah, peneliti berpendapat bahwa individu yang sudah menikah memiliki kepedulian yang lebih akan kesehatan pribadi maupun keluarga, sehingga golongan tersebut selalu berupaya untuk mendapatkan kesehatan salah satunya dengan memanfaatkan sarana apotek.



**Gambar 15.** Gambaran Karakteristik Konsumen Berdasarkan Status Pernikahan

### c. Karakteristik berdasarkan Rentang Usia Konsumen

Dari penelitian yang dilakukan didapatkan hasil berturut-turut sebagai berikut : pada posisi pertama, dengan persentase 28,33% konsumen berada pada rentang usia 36-45 tahun, dibawahnya dengan persentase 23,00% berada pada rentang usia 46-55 tahun, pada posisi ketiga ditempati oleh konsumen dengan rentang usia 46-55 tahun, pada posisi ketiga ditempati oleh konsumen dengan rentang usia 26-35 tahun dengan persentase 20,67%, dengan persentase 19,33% pada posisi keempat konsumen dengan rentang usia 17-25 tahun, dan pada posisi terakhir dengan persentase 8,67% ditempati oleh konsumen dengan rentang usia 56-65 tahun.



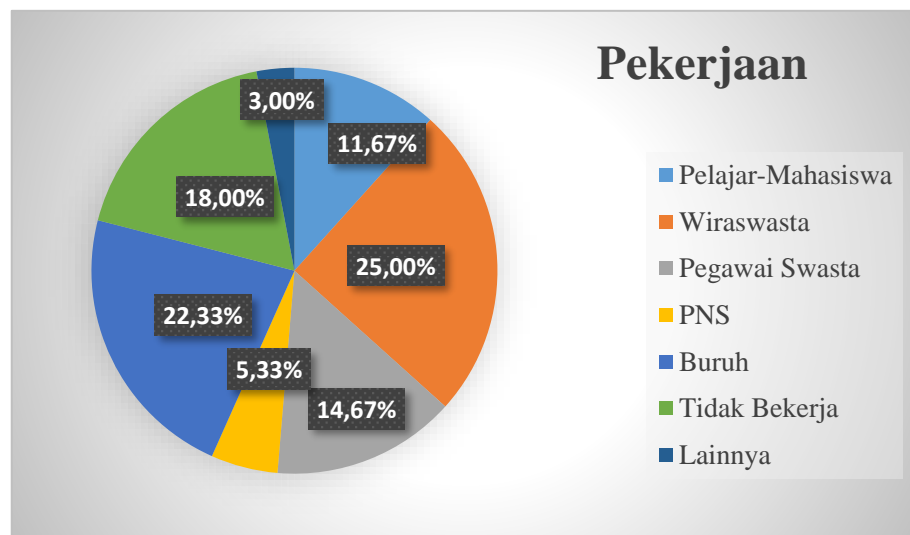
**Gambar 16.** Gambaran Karakteristik Konsumen Berdasarkan Rentang Usia

Berdasarkan hasil yang didapat tersebut diketahui bahwa rentang usia yang pada umumnya sudah berstatus menikah menjadi dominasi konsumen di apotek yakni dari usia 26-55 tahun, pada rentang usia yang tergolong remaja (belum menikah) memberikan nilai persentase hampir 20% dari 300 konsumen yang

menjadi subjek penelitian, namun pada usia menuju lanjut usia, persentasenya adalah yang terendah yakni 8,67% dari 300 konsumen yang diambil. Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa individu dengan usia dewasa (pada usia yang umumnya sudah berkeluarga) memiliki kesadaran yang lebih dalam upaya peningkatan kesehatan yang salah satunya yakni dengan memanfaatkan sarana kesehatan apotek dalam memenuhi kebutuhan kesehatan individu tersebut maupun keluarganya.

#### d. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Pada penelitian ini didapatkan hasil berturut-turut sebagai berikut : Konsumen dengan pekerjaan Wiraswasta memiliki persentase 25,00%, Buruh 22,33%, 18,00% tidak bekerja, 14,67% Pegawai Swasta, 11,67% Pelajar-Mahasiswa, 5,33% PNS, 3,00% Lainnya.



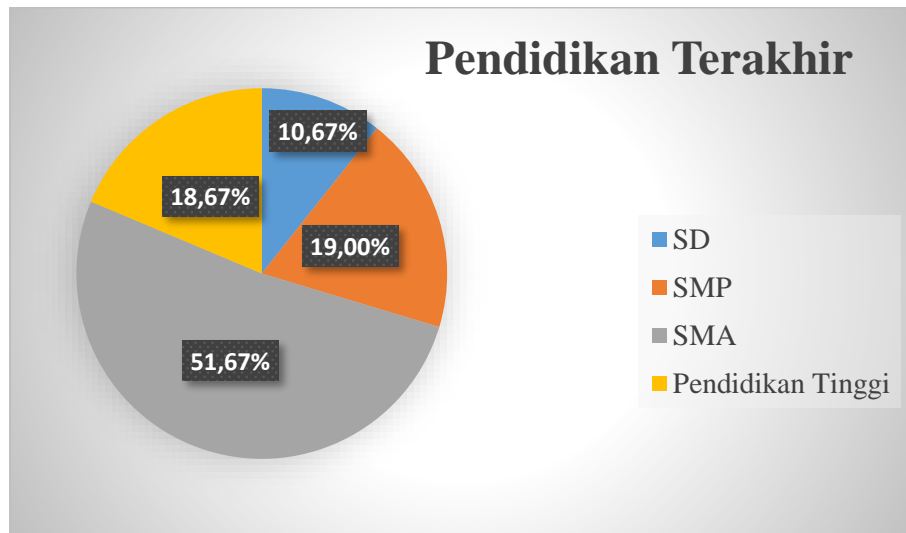
**Gambar 17.** Gambaran Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pekerjaan

Dari data diatas jika dihubungkan dengan rentang usia responden, dapat dikatakan bahwa pada rentang usia 26-55 tahun responden yang mengisi kuesioner

memiliki pekerjaan yang bervariasi dimana mayoritas adalah wiraswasta, buruh, dan tidak bekerja (ibu rumah tangga). Jika dilihat dari Gambar 17 diketahui bahwa rentang usia 16-25 tahun berada pada posisi 2 terbawah yang mana hal tersebut dianggap sesuai dengan data karakteristik pekerjaan yang menyatakan bahwa responden yang mengisi pekerjaan sebagai pelajar-mahasiswa hanya menyumbang 11,67% pendapatnya pada penelitian ini.

**e. Karakteristik berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Dari karakteristik ini didapatkan hasil sebagai berikut : 51,67% konsumen yang menjadi subjek penelitian memiliki pendidikan terakhir yakni SMA, pada posisi kedua dengan persentase 19,00% dengan pendidikan terakhir SMP, pada posisi ketiga dengan persentase 18,67% dengan pendidikan terakhir SD, dan pada posisi terakhir dengan persentase 10,67% adalah konsumen dengan pendidikan terakhir Pendidikan Tinggi. Umumnya diketahui bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan semakin tinggi juga kesadaran akan kesehatan, sejalan dengan kalimat tersebut peneliti berpendapat hal yang sama, namun pada data yang ada konsumen yang berlatar belakang Pendidikan Tinggi justru berada pada urutan terakhir dalam karakteristik konsumen apotek berdasarkan pendidikan terakhir, namun hal tersebut dikarenakan, konsumen yang masuk pada kategori pendidikan terakhir SMA juga diisi oleh responden yang masih berstatus mahasiswa. Sehingga besar persentase yang ada pada kategori SMA tidak mutlak diisi oleh konsumen yang tidak melanjutkan pendidikan setelah SMA tetapi juga oleh responden yang sedang menjalani pendidikan perkuliahan.

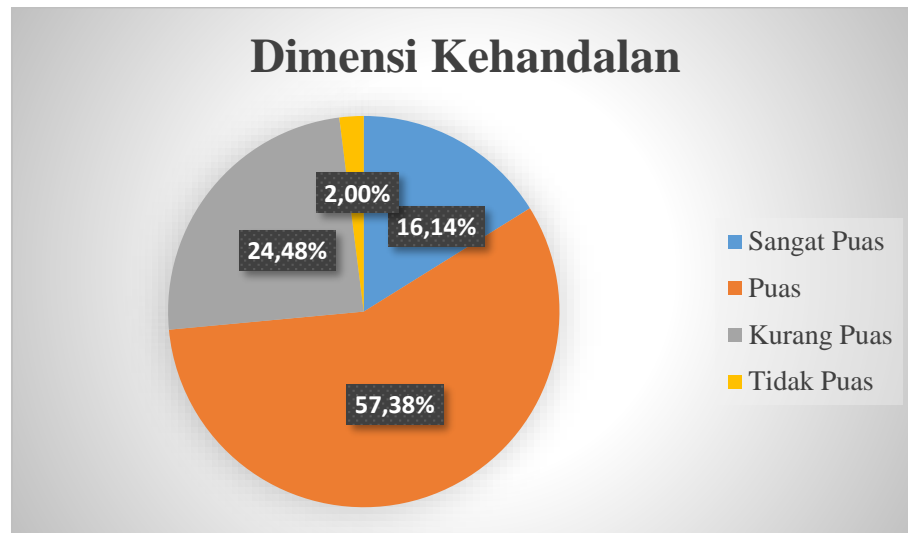


**Gambar 18.** Gambaran Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pendidikan Terakhir

## 2. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen

### 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 (Widodo dan Yuniarto, 2012). Dalam media kuesioner yang dijadikan sebagai instrument penelitian pada 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. Berikut merupakan gambaran dari tingkat kepuasan konsumen terhadap dimensi kehandalan.



**Gambar 19.** Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Dimensi Kehandalan

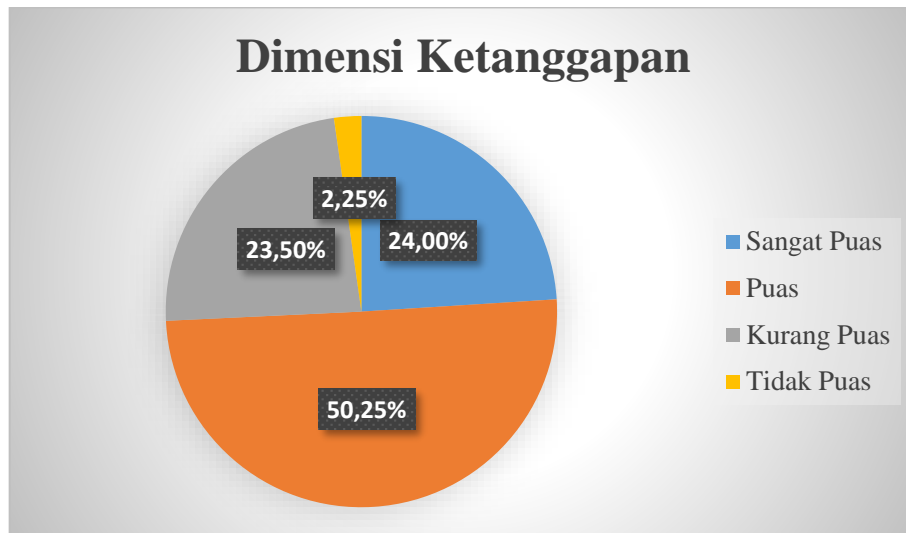
Pada dimensi ini didapatkan hasil bahwa dari 300 responden yang menilai dimensi kehandalan berdasarkan 7 indikator pernyataan yang disediakan diketahui bahwa sebesar 57,38% konsumen sudah merasa puas akan pelayanan kefarmasian yang diberikan petugas apotek di kecamatan yang tergolong rasio sedang di 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. Beberapa konsumen menyampaikan bahwa mereka

mengharapkan mendapatkan informasi yang lebih terkait obat yang dibeli di apotek, agar terapi yang diharapkan dapat menjadi maksimal. Sehingga berdasarkan hasil dari penilaian dimensi kehandalan yang dilakukan diharapkan peningkatan pelayanan kefarmasian oleh petugas apotek di kecamatan yang tergolong rasio sedang di Kabupaten Bantul terkait informasi obat yang diberikan kepada konsumen.

#### **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 (Widodo dan Yuniarto, 2012). 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.





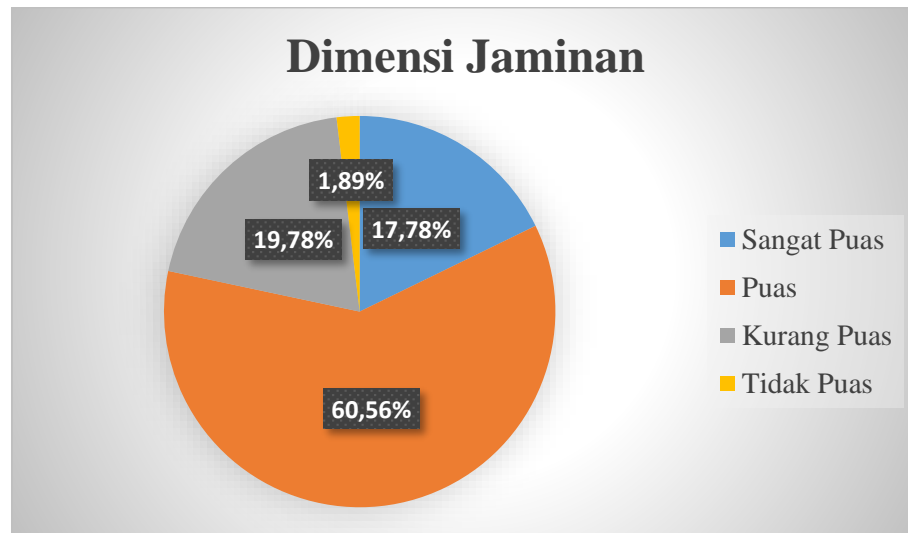
**Gambar 20.** Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Dimensi Ketanggapan

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. Pada prakteknya informasi terkait obat yang diberikan kepada konsumen sudah diberikan, namun perlu adanya pemastian bahwa konsumen benar-benar paham akan apa yang telah disampaikan salah satunya dengan meminta konsumen menjelaskan kembali apa yang disampaikan, dengan demikian petugas dapat menilai bahwa konsumen tersebut sudah paham atau belum atas penjelasan yang diberikan sehingga apabila ternyata konsumen belum begitu paham, petugas apotek dapat memberikan informasi secara tertulis sebagai antisipasi kelupaan konsumen atas informasi yang didapat.

### **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 (Putri dan Kautsar, 2018).

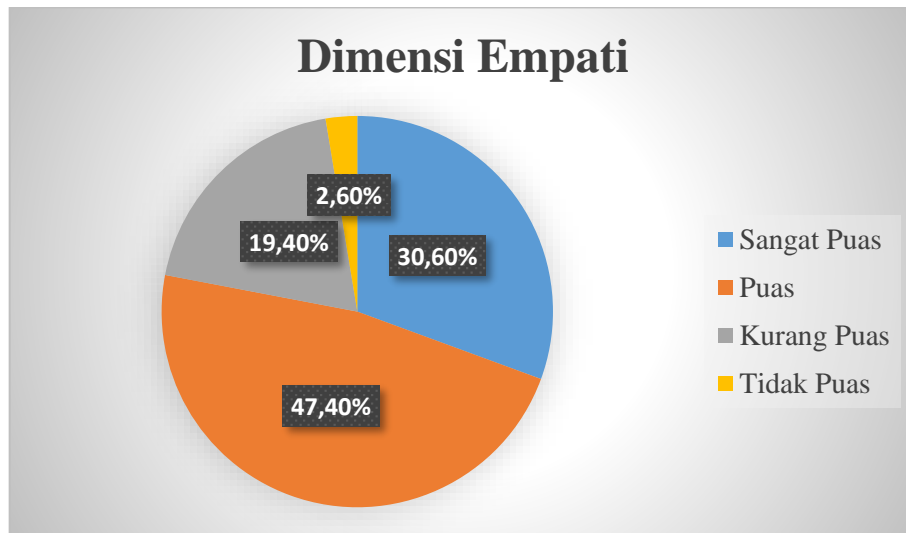
Dari penelitian yang dilakukan (Gambar 21) diketahui bahwa sebesar 60,56% konsumen puas terhadap pelayanan yang berdimensi jaminan bahkan sebesar 17,78% yang lain sangat puas terhadap jaminan yang diberikan. Sebanyak 19,78% kurang puas atas dimensi ini dan sebanyak 1,89% tidak puas, nilai kurang puas 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.



**Gambar 21.** Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Dimensi Jaminan

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

Pada dimensi empati, konsumen memberikan penilaian terhadap perlakuan petugas apotek dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Perlakuan yang baik oleh petugas dalam memberikan pelayanan akan mempengaruhi keinginan konsumen untuk kembali lagi ke apotek guna mendapatkan pelayanan kefarmasian. 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 (Mas'ud, 2009)



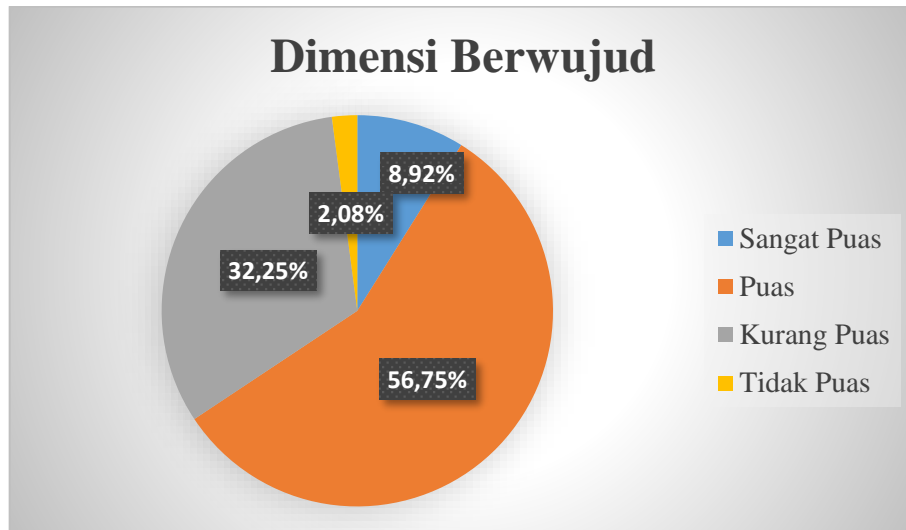
**Gambar 22.** Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Dimensi Empati

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. Namun dalam nyatanya konsumen menyatakan bahwa tanpa tanda pengenal pun beberapa dari petugas sudah cukup akrab dengan konsumennya karena seringnya komunikasi saat pelayanan maupun di luar pelayanan.

**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.

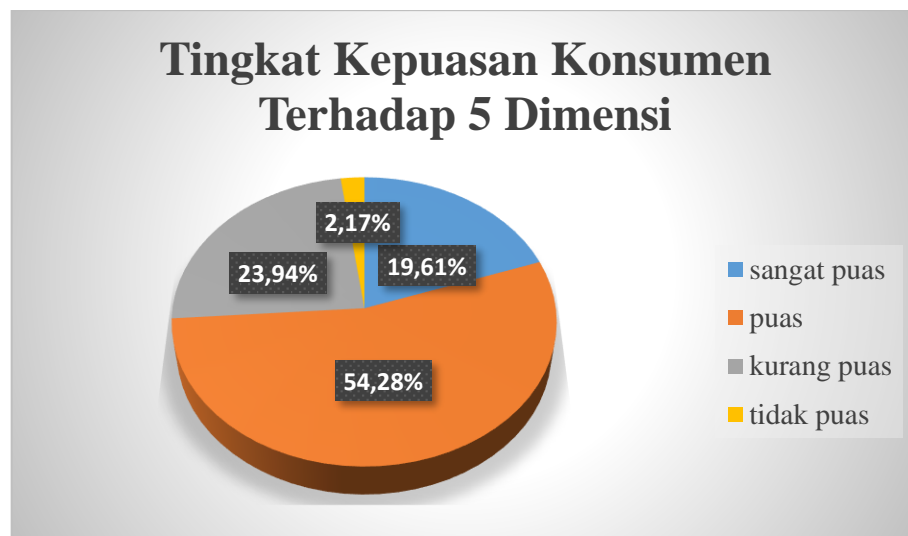


**Gambar 23.** Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Dimensi Berwujud

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 menyatakan puas, 19,61% menyatakan sangat puas, 23,94% menyatakan kurang puas, dan 2,17% menyatakan tidak puas.

Hasil tersebut serupa dengan sebuah penelitian terkait kepuasan konsumen pernah dilakukan di sebuah apotek di Kota Jambi memberikan hasil kepuasan konsumen pada tingkat puas berdasarkan pengukuran dengan menggunakan 5 dimensi SERVQUAL (Helni, 2015).



**Gambar 24.** Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Pada 5 Dimensi Pelayanan

Pada penelitian lain juga di Kota Bandung didapatkan hasil tingkat kepuasan paling tinggi berada pada penilaian terhadap dimensi ketanggapan dalam analisa kepuasan pelanggan dalam pelayanan apotek (Narendra, dkk, 2017). 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 (Yulia, dkk, 2016), berbeda dengan hasil di atas diketahui bahwa mayoritas konsumen sudah puas akan pelayanan yang diberikan apotek yang tergolong rasio sedang di Kabupaten Bantul. 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 juga APSIA apotek dan karyawannya untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian yang bisa dimulai dari aspek yang paling memungkinkan.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Pada penelitian yang dilakukan tidak semua apotek yang berada pada golongan rasio sedang bersedia untuk menjadi subjek dan tempat dilakukan penelitian. Penelitian terkait profil pelayanan kefarmasian yang dilakukan belum dapat secara mendalam memperoleh data kesesuaian terhadap standar PerMenKes No. 73 Tahun 2016.