

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

**PROFILE OF PHARMACY SERVICE AND CONSUMER SATISFACTION  
ANALYSIS OF PHARMACIST IN KRETEK DISTRICT BANTUL REGENCY**

*Lalu Ilham Rizali Hadi\**, *Pinasti Utami\*\**

\*,\*\* Prodi Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

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

[laluilhamrh07@gmail.com](mailto:laluilhamrh07@gmail.com)

**ABSTRAK**

Apotek merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan dalam peningkatan derajat kesehatan di masyarakat. Untuk menjaga kualitas pelayanan kefarmasian dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen di apotek harus dilakukan evaluasi pelayanan kefarmasian dan mengevaluasi kepuasan konsumen. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui profil pelayanan kefarmasian pada apotek di Kecamatan Kretek sesuai standar menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 No 73 Tahun 2016 dan mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di apotek Kecamatan Kretek. Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental menggunakan desain cross sectional terhadap konsumen yang datang membeli obat di apotek Kecamatan Kretek dengan total sampel 300 konsumen yang dipilih secara *purposive sampling* dan 4 apoteker yang bekerja di apotek Kecamatan Kretek. Hasil penelitian ini diketahui bahwa Profil Pelayanan Kefarmasian sesuai PerMenkes No 73 Tahun 2016 yang terdiri dari pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai dengan hasil 80,55% yang termasuk dalam kriteria cukup, pelayanan farmasi klinik dengan hasil 64,00% yang termasuk dalam kriteria cukup, sumber daya kefarmasian dengan hasil 78,84% yang termasuk dalam kriteria cukup dan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian dengan hasil 39,28% yang termasuk dalam kriteria kurang. Hasil total penelitian menunjukkan 69,04% atau berada pada rentang cukup dalam pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian. Penelitian analisis kepuasan konsumen diukur dari 5 dimensi *SERVQUAL* yaitu berwujud (*tangible*) 59,81% yang termasuk dalam kriteria kurang, kehandalan (*reliability*) 70,17% yang termasuk dalam kriteria cukup, daya tanggap (*responsiveness*) 72,08% yang termasuk dalam kriteria cukup, jaminan (*assurance*) 69,25% yang termasuk dalam kriteria cukup, empati (*empathy*) 71,65% yang termasuk dalam kriteria cukup. Hasil total penelitian analisis kepuasan konsumen menunjukkan diperoleh hasil rata-rata skor 68,90% yaitu sudah cukup terkait kepuasan konsumen terhadap pelayanan di apotek.

Kata Kunci: Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan Konsumen, Kecamatan Kretek

## ***ABSTRACT***

Pharmacy (Drug Store) is one of the important health care facilities in improving the health status in the community. To maintain the quality of pharmacy services in an effort to improve customer satisfaction at the pharmacy, must evaluation of pharmaceutical services and evaluate customer satisfaction. The purpose of this study was to determine the pharmacy service profile at the pharmacy in Kretek Subdistrict had met the standards according to the Minister of Health No. 73 of 2016 and to determine the level of customer satisfaction with pharmaceutical services provided at the Kretek District pharmacy.

This research is non-experimental using a cross-sectional survey design carried out on consumers who came to buy drugs at the Kretek District pharmacy. The sample of this study was 300 consumers who were selected by purposive sampling, and 4 pharmacists working at the Kretek District pharmacy.

The results of this research it is known that the Profile of Pharmaceutical Services in accordance with Minister of Health No. 73 of 2016 which consists of management of pharmaceutical preparations, medical devices and consumable medical materials with 80% results which are included in sufficient criteria, clinical pharmacy services with 64% results included in the criteria of sufficient, pharmaceutical resources with a result of 78.84% included in sufficient criteria and evaluation of pharmacy service quality with the results of 39.28% included in the criteria of less. The total results of the study show 69.04% or are in sufficient range in the implementation of pharmaceutical service standards. The research of customer satisfaction analysis was measured from 5 dimensions of SERVQUAL which were tangible 59.81% which included in the criteria of lack, reliability 70.17% which included in the sufficient criteria, responsiveness 72.08% which included in the sufficient criteria, assurance 69.25% which is included in the sufficient criteria, empathy 71.65% which is included in the sufficient criteria , the total results of the analysis of costumer satisfaction research shows that the average score of 68.90% is good regarding customer satisfaction with service at the pharmacy.

Keywords: Minitry of Pharmacy , Customer Satisfaction, Kretek Sub-district

## **PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan kebutuhan yang mutlak bagi masyarakat karena dengan kesehatan setiap masyarakat dapat menjalankan semua aktivitasnya serta untuk keberlangsungan hidupnya, sehingga banyak masyarakat berusaha meningkatkan kesehatan mereka, dalam upaya peningkatan derajat kesehatan dimasyarakat, pelayanan kesehatan harus lebih ditingkatkan dengan menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan tujuan peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) sehingga tercapainya kualitas hidup serta kepuasan pelayanan kesehatan yang lebih baik (Kepmenkes RI, 2004).

Apotek sebagai salah satu fasilitas kesehatan dalam pelayanan kefarmasian tentu memiliki peran dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Indonesia. Pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 No 73

Tahun 2016, menyebutkan pelayanan kefarmasian di apotek meliputi 2 standar pelayanan, yaitu meliputi kegiatan manajerial yang terdiri dari Pengelolaan Bahan Medis Habis Pakai, Alat Kesehatan dan Sediaan Farmasi dan kegiatan farmasi klinik serta turut bertanggung jawab dalam keamanan dan efikasi pengobatan pasien. Hal ini tentunya berhubungan erat dengan kegiatan pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan konsumen sehingga tercapainya peningkatan derajat kesehatan di masyarakat (KepMenkes RI, 2016).

Kepuasan pelayanan kesehatan kepada konsumen adalah perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanannya tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa. Sebaliknya apabila

harapannya itu tidak tercapai, maka diartikan kualitas pelayanan tidak memenuhi apa yang diharapkannya (Kotler, 2012). Pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan adalah salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan.

Adapun dimensi – dimensi yang digunakan dalam mengukur kepuasan konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan adalah sebagai berikut (Parasuraman *et al.*,1988)

- a) Dimensi kehandalan (*Reliability*) adalah kemampuan petugas apotek dalam memberikan pelayanan kefarmasian secara tepat dan terpercaya kepada konsumen.
- b) Dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) adalah ketanggapan atau kecepatan petugas apotek dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada konsumen.
- c) Dimensi kepastian (*Assurance*) adalah kemampuan petugas apotek terhadap

pengetahuannya tentang obat sehingga dapat meningkatkan kepercayaan konsumen.

- d) Dimensi empati (*empathy*) adalah pelayanan petugas apotek dalam bersikap ramah, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan konsumen
- e) Dimensi bukti langsung (*Tangibles*) adalah penampilan petugas apotek dalam memberikan pelayanan serta fasilitas fisik berupa ruang tunggu apotek, kebersihan dan kenyamanan.

## **METODOLOGI**

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental menggunakan desain cross sectional serta pengambilan sampel dipilih secara *purposive sampling* untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dan menggunakan metode *total sampling* untuk mengetahui gambaran profil pelayanan kefarmasian di Apotek Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul.

## SAMPEL PENELITIAN

Populasi dan sampel penelitian terbagi menjadi dua yaitu untuk pelayanan kefarmasian dan kepuasan konsumen. Untuk populasi pada pelayanan kefarmasian adalah semua apotek yang berada pada Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul yang berjumlah 4 Apotek, serta sampel yaitu apoteker penanggung jawab atau apoteker pendamping yang di Apotek Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul. Populasi dan sampel penelitian untuk kepuasan konsumen yang populasinya adalah seluruh konsumen yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul, serta sampel penelitian kepuasan konsumen. Dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

N = Jumlah sampel yang akan diambil

$Z\alpha$  = Nilai standar dari alpha. Diperoleh dari tabel Z

P = Proporsi kategori variable diteliti

Q = (1-P)

D = Presisi penelitian

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

$$n = 297,85 = 300$$

Jadi, sampel yang diperlukan adalah 300 konsumen.

## HASIL PENELITIAN

### A. Uji Pendahuluan

Uji pendahuluan dilakukan terhadap kuesioner pelayanan kefarmasian dan kepuasan konsumen. Kuesioner pelayanan kefarmasian dilakukan uji pemahaman bahasan dan isi serta adanya *professional judgement* atau mengkonsultasikan dengan Pengurus Cabang Ikatan Apoteker Indonesia (PC IAI) daerah Kabupaten Bantul. Kuesioner kepuasan konsumen dilakukan uji validitas dan reliabilitas yang disebarkan kepada 30 responden diperoleh reliabilitas kuesioner dengan

nilai *Cronbach's alpha* sebesar 0,905, sedangkan untuk validitasnya diperoleh nilai *r* tabel sebesar 0,361. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner yang dibuat reliabel dan valid serta dapat digunakan dalam penelitian.

## **B. Karakteristik Responden**

### **1. Karakteristik Apotek**

**Karakteristik berdasarkan pemilik sarana apotek.** Apotek pada kecamatan kretek 100% merupakan apotek pribadi. Menurut Arimbawa *et al* (2018), kepemilikan saham oleh apoteker memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kualitas pelayanan kefarmasian berbasis *Good Pharmacy Practice* (GPP)

**Karakteristik berdasarkan tahun berdiri.** Persentase tertinggi tahun berdirinya apotek yaitu 75% pada tahun 2008-2013 dan 25% apotek berdiri pada tahun 2014-2018.

**Karakteristik berdasarkan waktu operasional.** Seluruh apotek pada Kecamatan Kretek mempunyai waktu operasional dari pagi – malam hal ini faktor yang mempengaruhi konsumen membeli obat di apotek, yaitu faktor kualitas pelayanan dan loyalitas konsumen antara lain jam buka yang panjang atau waktu operasional yang lama serta pelayanan yang cepat merupakan penyebab konsumen membeli obat (Nur Alim H, 2008).

**Karakteristik berdasarkan jumlah pegawai.** Apotek pada Kecamatan Kretek memiliki pegawai dengan berjumlah 4-6 pegawai terdiri dari apoteker, TTK dan Non-TTK. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mardiaty (2017) di Banjarmasin Tengah menunjukkan bahwa salah satu karakteristik yang baik dari segi pelayanan kefarmasian yaitu mempunyai dua apoteker dan lebih dari

dua TTK. Apotek di Kecamatan Kretek yang mempunyai pegawai kurang dari dua apoteker sebesar 50% sehingga kedepannya diharapkan seluruh apotek di Kecamatan Kretek memiliki 2 Apoteker dan lebih dari dua TTK.

**Karakteristik berdasarkan jumlah omset perbulan.** Apotek di Kecamatan Kretek memiliki omset 5.000.000 – 15.000.000 dengan persentase 25% dan untuk 75% apotek memiliki omset >45.000.000.

**Karakteristik berdasarkan kunjungan perbulan.** Kunjungan konsumen dengan persentase 25% kunjungannya perbulannya <500 konsumen, untuk 500-3500 konsumen sebesar 50%, serta kunjungan dengan jumlah konsumen 6500-9500 sebesar 25%. Hal ini dipengaruhi oleh lokasi serta ketersediaan obat yang merupakan faktor kelengkapan dan *marketing mix* (Nur Alim H, 2008).

## 2. Karakteristik Konsumen

**Karakteristik berdasarkan jenis kelamin.** Konsumen yang berkunjung di apotek dengan jenis kelamin pria memiliki persentase 76,67% sedangkan wanita memiliki persentase 23,33% menunjukkan pengunjung apotek pria lebih banyak dibandingkan pengunjung wanita. Hal ini dikarenakan pada saat peneliti mengambil data kuesioner, mendapatkan kesulitan izin atas ketersediaan responden wanita.

**Karakteristik berdasarkan usia.** Konsumen pada apotek di Kecamatan Kretek dengan persentase tertinggi 28,33% dewasa akhir usia 36-45 dan untuk persentase terendah 6,33% lanjut usia akhir usia >56. Semakin cukup umur maka tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih baik dalam berpikir dan bekerja (Wawan, 2010).

**Tabel 1.** Karakteristik Apotek di Kecamatan Kretek

No	Karakteristik	Jumlah (4 Apotek)	Persentase (%)
1	Pemilik sarana :		
	Pribadi	4	100%
	Investor	0	0%
2	Tahun berdiri		
	2008 – 2013	3	75%
	2014 – 2018	1	25%
3	Waktu Operasional		
	Pagi - siang - malam	4	100%
	Pagi - siang - sore	0	0%
	Pagi - siang	0	0%
4	Jumlah Pegawai		
	4 pegawai	1	25%
	5 pegawai	2	50%
	6 pegawai	1	25%
5	Jumlah omset per bulan		
	< 5.000.000	0	0%
	5.000.000 – 15.000.000	1	25%
	15.000.000 – 25.000.000	0	0%
	25.000.000 – 35.000.000	0	0%
	35.000.000 – 45.000.000	0	0%
	> 45.000.000	3	75%
6	Jumlah kunjungan konsumen perbulan		
	<500	1	25%
	500 - 3500	2	50%
	3500 – 6500	0	0%
	6500 – 9500	1	25%

**Karakteristik berdasarkan status.** Pengunjung yang datang di apotek dengan status menikah memiliki persentase 75,67% dan

pengunjung apotek dengan status belum menikah persentase 24,33%. Dari hasil yang didapat menunjukkan bahwa pengunjung apotek yang

sudah menikah lebih banyak dibandingkan pengunjung yang belum menikah. Menurut *Botha et al.* (2013) individu yang sudah menikah cenderung lebih puas terhadap pelayanan dibandingkan status-status lainnya.

**Karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir.** Konsumen pada apotek rata – rata menempuh pendidikan terakhir persentase tertinggi 64,67% SMA dan persentase terendah 5,33% SD. Menurut Loviani (2016) pendidikan merupakan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi perilaku, semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin mudah seseorang dalam menerima informasi sehingga perilaku yang ditimbulkan adalah perilaku yang tepat dan sesuai dengan informasi yang diperoleh.

**Karakteristik berdasarkan pekerjaan.** Pengunjung yang datang di apotek dengan pekerjaan buruh merupakan pekerjaan dengan persentase terbesar (30,33%) dengan jumlah 91 responden dan responden tidak bekerja merupakan persentase terkecil (0,67%) dengan jumlah 2 responden. Pekerjaan buruh yaitu buruh tani merupakan persentase terbesar pekerjaan di wilayah kecamatan kretak hal ini berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Bantul luas lahan sawah di kecamatan kretak 8,84 hektar sehingga para masyarakat sekitar lebih memilih pekerjaan sebagai buruh tani.

**Tabel 9.** Karakteristik Responden Kepuasan Konsumen

No	Karakteristik Responden	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin		
	Pria	230 Orang	76,67 %
	Wanita	70 Orang	23,33 %
2	Usia		
	18-25	68 Orang	22,67%
	26-35	67 Orang	22,33%
	36-45	85 Orang	28,33%
	46-55	61 Orang	20,33%
	>56	19 Orang	6,33%
3	Status		
	Menikah	227 Orang	75,67 %
	Belum Menikah	73 Orang	24,33 %
4	Pendidikan		
	SD	16 Orang	5,33 %
	SMP	46 Orang	15,33 %
	SMA	194 Orang	64,67 %
	Pendidikan Tinggi	44 Orang	14,67 %
5	Pekerjaan		
	Buruh	91 Orang	30,33 %
	Pegawai Swasta	70 Orang	23,33 %
	Wiraswasta	65 Orang	21,67 %
	Tidak Bekerja	2 Orang	0,67 %
	PNS	15 Orang	5,00 %
	Pelajar Mahasiswa	34 Orang	11,33 %
Lain-lain	23 Orang	7,67 %	

### C. Profil Pelayanan Kefarmasian

Profil pelayanan kefarmasian berdasarkan Permenkes nomor 73 tahun 2016 pada penelitian ini disebarkan dalam bentuk kuesioner pada seluruh apoteker di masing-masing Apotek Kecamatan Kretek

ditentukan untuk melihat tingkat kesesuaian pelayanan kefarmasian di apotek Kecamatan Kretek. Pada kuesioner ini terdapat pertanyaan yang terdiri dari 4 bagian yaitu pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis

pakai, pelayanan farmasi klinik, sumber daya kefarmasian, dan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian. Berikut hasil

profil pelayanan kefarmasian di Apotek Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul.

**Tabel 3.** Rata-rata Skor Pelayanan Kefarmasian

No	Standar Pelayanan Kefarmasian	Rata- rata skor	Keterangan
1	Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai	80,55%	Cukup
2	Pelayanan Farmasi Klinik	64,00%	Cukup
3	Sumber Daya Kefarmasian	78,84%	Cukup
4	Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian	39,28%	Kurang
	<b>Total</b>	69,04%	Cukup

**1. Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis**

**Pakai.** Berdasarkan data hasil perolehan skor pada tabel 3 pelaksanaan kegiatan Pengelolaan sediaan Farmasi, Alat kesehatan, dan Bahan Medis Habis pakai di apotek kecamatan Kretek Kabupaten Bantul sudah cukup dalam melakukan kegiatan yaitu meliputi perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pengendalian, pencatatan dan pelaporan. kegiatan pada bagian

perencanaan merupakan kegiatan dengan tingkat kesesuaian tinggi yaitu apotek perlu memperhatikan pola penyakit, pola konsumsi, kemampuan masyarakat dan atau budaya masyarakat. Kemampuan masyarakat sangat penting untuk diperhatikan karena tingkat kemampuan masyarakat di sekitar apotek mempengaruhi daya beli obat-obatan pada apotek (Hartini dan Sulasmono, 2006). Untuk kegiatan yang rendah yaitu pada bagian pemusnahan dengan indikator

pernyataan apakah pemusnahan obat kadaluarsa atau rusak yang mengandung narkotika dan psikotropika dilakukan oleh apotek dan disaksikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota.

## **2. Pelayanan Farmasi Klinik.**

Berdasarkan data hasil perolehan skor pada tabel 3 pelaksanaan kegiatan Pelayanan Farmasi Klinik di apotek kecamatan Kretek Kabupaten Bantul sudah cukup dalam melakukan kegiatan pelayanan farmasi klinik di apotek meliputi pengkajian dan pelayanan resep, dispensing, pelayanan informasi obat, konseling, pelayanan kefarmasian di rumah (*home pharmacy care*), pemantauan terapi obat (PTO), dan monitoring efek samping obat (MESO). kegiatan pada bagian dispensing dan konseling merupakan kegiatan dengan tingkat kesesuaian yang tinggi yaitu pengambilan obat yang dibutuhkan

pada rak penyimpanan dengan memperhatikan nama obat, tanggal kadaluarsa, dan keadaan fisik obat serta melakukan pelayanan konseling. Pengambilan obat dengan memperhatikan nama obat, kadaluarsa dan keadaan fisik bertujuan untuk menghindari kesalahan pemberian obat ke konsumen sehingga sudah terjamin obat yang sampai ke tangan konsumen adalah obat yang dibutuhkan untuk pengobatannya dan pelayanan konseling yang merupakan proses yang dilakukan apoteker untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah konsumen. Konseling pada konsumen yang berlangsung di apotek, merupakan kegiatan komunikasi antara apoteker dengan konsumen, dimana apoteker berperan sebagai “*helper*” untuk menjelaskan mengenai pengobatan yang akan diberikan kepada konsumen terutama membantu

konsumen untuk memperoleh manfaat dari pengobatan tersebut (Rurubua, 2014).

Untuk kegiatan yang tingkat kesesuaiannya yang rendah yaitu pada bagian *Home Pharmacy Care*, Pemantauan Terapi Obat (PTO), Monitoring Efek Samping Obat (MESO) dengan indikator pernyataan tingkat kesesuaian rendah pada kegiatan *home pharmacy care* dikarenakan masyarakat di Kecamatan Kretek lebih memilih langsung ke pelayanan kesehatan seperti puskesmas atau apotek dibandingkan komunikasi lewat telpon atau dikunjungi langsung oleh apoteker. Kegiatan Pemantauan Terapi Obat serta Monitoring Efek Samping Obat persentasenya rendah sebab kurangnya SDM di apotek sehingga masih belum bisa melakukan kegiatan tersebut sepenuhnya di Apotek.

**3. Sumber Daya Kefarmasian** di apotek kecamatan Kretek Kabupaten Bantul sudah cukup dalam hal sumber daya kefarmasian yaitu apoteker, serta tenaga teknis kefarmasian harus memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik dalam melakukan pelayanan kefarmasian, selain itu harus menggunakan atribut praktik seperti baju praktik dan tanda pengenal, apoteker juga diharuskan mengikuti pendidikan berkelanjutan, pengembangan diri, workshop, dan seminar. kegiatan dengan tingkat kesesuaian yang paling tinggi yaitu pelayanan kefarmasian harus dilakukan oleh apoteker yang sudah memenuhi kriteria ijazah dari industri pendidikan farmasi yang terakreditasi, memiliki Surat Tanda Registrasi Apoteker (STRA), memiliki sertifikat kompetensi yang masih berlaku, memiliki Surat Izin Praktek Apoteker (SIPA). Persyaratan

administrasi lengkap yang sudah dimiliki apoteker dapat menjamin kualitas pengetahuan dan pelayanan dalam bidang kefarmasian.

Penggunaan atribut praktek pada saat melakukan pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan dengan kesesuaian terendah, tingkat kesesuaian yang rendah pada kegiatan penggunaan atribut praktik profesi seperti jas apoteker, tanda pengenal saat melakukan pelayanan di apotek disebabkan masing-masing kurangnya tingkat keharusan yang dikeluarkan IAI (Ikatan Apoteker Indonesia) dalam penggunaan atribut praktik profesi seperti jas apoteker dan tanda pengenal sehingga masing-masing apoteker yang belum menerapkan hal tersebut. Penampilan tenaga kesehatan sangatlah penting untuk memberikan kesan dan citra positif terhadap konsumen. Selain merupakan bentuk komunikasi non verbal, lewat

penampilan, tenaga kesehatan dapat memproyeksikan citra profesional dalam dirinya. Oleh karena itu, tenaga kesehatan harus berpenampilan baik sesuai standar (Saputri, 2016).

**4. Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian** di apotek Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul masih kurang dalam melakukan kegiatan yaitu evaluasi mutu manajerial yang terkait dengan evaluasi audit sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan habis pakai (*stock opname*), audit kesesuaian SPO, audit keuangan (cash flow, neraca, laporan rugi laba). Kegiatan pada bagian audit dan review merupakan kegiatan dengan tingkat kesesuaian yang paling tinggi yaitu melakukan evaluasi mutu manajerial terkait evaluasi audit (seperti audit keuangan, audit kesesuaian SPO, audit *stock opname*) dan review berdasarkan hasil monitoring terhadap pengelolaan

sediaan farmasi dan sumber daya yang digunakan (seperti perbandingan harga obat, pengkajian terhadap obat *fast/slow moving*). Pelaksanaan audit di apotek bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara mengevaluasi setiap kinerja dengan melihat stock opname, kesesuaian SOP, dan keuangan. Apotek melakukan kegiatan review pelaksanaan tinjauan terhadap *fast/slow moving* serta perbandingan harga untuk mengetahui perencanaan dan biaya pengadaan obat kedepannya.

Evaluasi mutu terkait pelayanan kefarmasian pada bagian survey yaitu melakukan evaluasi mutu pelayanan farmasi klinik terkait penggunaan angket atau kuesioner agar pelanggan dapat menilai pelayanan apotek merupakan kegiatan dengan kesesuaian terendah, dikarenakan kurangnya SDM pada apotek untuk melakukan wawancara kepada konsumen serta

sulitnya kesediaan pasien untuk diwawancara terkait tingkat kepuasan.

#### **D. Kepuasan Konsumen**

Analisis kepuasan konsumen dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan konsep SERVQUAL untuk mengetahui kualitas pelayanan kefarmasian dengan penilaian menggunakan skala linkert. Analisis ini dilakukan untuk melihat tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh apotek, sehingga kualitas pelayanan harus ditingkatkan. Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik jika pelayanan yang dirasakan oleh konsumen sesuai atau melebihi dari harapan. Namun kualitas pelayanan dikatakan tidak baik apabila pelayanan yang dirasakan konsumen tidak sesuai dengan harapan (Dianto,2014).Berikut hasil analisis kepuasan konsumen di Apotek Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul.

**Tabel 4.** Hasil Anlisis Kepuasan Konsumen 5 Dimensi Pelayanan Kefarmasian

No	Pelayanan Kefarmasian	Persentase	Keterangan
1	Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> )	70,17%	Cukup
2	Dimensi Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	72,08%	Cukup
3	Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> )	69,25%	Cukup
4	Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> )	71,65%	Cukup
5	Dimensi Berwujud ( <i>Tangible</i> )	59,81%	Kurang
	<b>Total</b>	<b>68,90%</b>	<b>Cukup</b>

**1. Dimensi keandalan (*Reliability*).**

Berdasarkan hasil pada tabel 4 sudah termasuk dalam rentang cukup dengan persentase 70.17% . Dimensi pelayanan keandalan (*reliability*) merupakan suatu yang penting untuk mengembangkan pelayanan di apotek sehingga setiap petugas apotek diharapkan memiliki profesionalisme yang tinggi terhadap pekerjaannya yaitu memberikan keandalan, kemampuan, pengetahuan dan menguasai pekerjaannya yang ditekuninya dan menghasilkan bentuk pelayanan yang

memuaskan bagi pelanggannya (Parasurama,2001:48)

**2. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)**

. Hasil pada dimensi ketanggapan di tabel 4 sudah termasuk dalam rentang cukup dengan persentase 72.08%. Pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) kinerja dari petugas apotek berfokus pada kecepatan atau ketanggapan dalam memberikan pelayanan ke pelanggang. Pelayanan yang cepat serta tanggap dalam melayani pasien di apotek akan membuat pasien merasa puas dan dapat membangun hubungan yang baik antara pasien dan petugas apotek hal ini

merupakan inti dari perawatan pasien yang optimal, hubungan yang baik antara pasien dan petugas memengaruhi hasil dari terapi pasien (Kassam *et al*, 2010). Dikarenakan pasien akan lebih menuruti saran dan nasihat terkait pengobatan yang diberikan oleh petugas apotek.

3. **Dimensi Jaminan (Assurance).** Hasil pada dimensi jaminan sudah berada pada rentang cukup dengan persentase 69,25%. Pada dimensi jaminan (assurance), seluruh bentuk pelayanan yang diberikan oleh petugas apotek kepada pelanggan harus ada jaminan sehingga pelanggan merasa percaya dan yakin terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas apotek karena sudah adanya jaminan yang diberikan dari pihak apotek. Institusi yang mampu memberikan kualitas layanan asuransi (meyakinkan) kepada setiap pelanggan yang diberikan pelayanan dengan kinerja yang menarik, meyakinkan, dan dapat

dipercaya, sehingga segala bentuk kualitas layanan yang diberikan dapat dipercaya dan menjadi aktualisasi pencerminan prestasi kerja yang dicapai atas pelayanan kerja kepada pelanggan (Margaretha, 2003:215)

4. **Dimensi Empati (Empathy).** Hasil pada dimensi jaminan sudah berada pada rentang cukup dengan persentase 71,65%. Pada dimensi empati setiap pelayanan yang diberikan petugas apotek akan berkualitas dan lancar apabila setiap petugas apotek memberikan pelayanan dengan adanya rasa empati (*empathy*) (Parasuraman, 2001:40).Empati yaitu memberikan pelayanan dengan perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak – pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk memngembangkan dan memaksimalkan pelayanan terhadap pelanggan (Hartanty S, 2015).

**5. Dimensi Berwujud (*Tangible*).** Hasil pada dimensi berwujud berada pada rentang kurang dengan persentase 59,81% sehingga perlu peningkatan pada dimensi berwujud. Pada dimensi berwujud (*tangible*) yang berarti mempunyai fasilitas berwujud, pelanggan akan menilai pelayanan dari bentuk sarana dan prasana yang terdapat di apotek, seperti kelengkapan fasilitas serta kebersihan apotek merupakan faktor penentu dalam dimensi ini. Konsumen akan cenderung memilih apotek yang memiliki pelayanan dengan fasilitas lengkap atau sarana prasarana serta kebersihan apotek yang selalu terjaga dibandingkan dengan apotek yang memiliki fasilitas lengkap namun tidak terawat (Dewi and Arta, 2014).

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

1. Standar pelayanan kefarmasian di apotek Kecamatan Kretek Kabupaten

Bantul pada pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai memperoleh persentase 80,55% (cukup), pelayanan farmasi klinik dengan persentase 64,00% (cukup), sumber daya kefarmasian dengan persentase 78,84% (cukup) dan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian dengan persentase 39,28% (kurang), secara keseluruhan pelaksanaan pelayanan kefarmasian memperoleh persentase 69,04% (cukup).

2. Tingkat kepuasan konsumen yang diukur dari 5 dimensi *SERVQUAL* yaitu kehandalan (*reliability*) 70,17% yang termasuk dalam kriteria cukup, daya tanggap (*responsiveness*) 72,08% yang termasuk dalam kriteria cukup, jaminan (*assurance*) 69,25% yang termasuk dalam kriteria cukup, empati (*empathy*) 71,65% yang termasuk dalam kriteria cukup, dan berwujud

(*tangible*) 59,81% yang termasuk dalam kriteria kurang. Hasil total penelitian analisis kepuasan konsumen menunjukkan diperoleh hasil rata-rata skor 68,90% yaitu sudah cukup terkait kepuasan konsumen terhadap pelayanan di apotek.

## B. Saran

1. Bagi peneliti selanjutnya melakukan wawancara kepada apoteker yang menjadi subjek penelitian agar mendapatkan inti masalah atau harapan-harapan yang menjadi keinginan responden dan Melakukan penelitian lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan pasien dihubungkan dengan pelayanan kefarmasian di apotek
2. Bagi pemerintah Kabupaten Bantul melakukan pengkajian terhadap Peraturan Bupati No 22 Tahun 2018 terkait penyelenggaraan pembangunan apotek di Kabupaten Bantul

berdasarkan informasi pesebaran apotek.

3. Bagi IAI (Ikatan Apoteker Indonesia) & Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul melakukan pembinaan terhadap pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No 73 Tahun 2016 di Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul sehingga lebih meningkatkan kualitas Pelayanan Kefarmasian.

## DAFTAR PUSTAKA

- (1) Dep Kes RI, 2004, *Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor : 128/MENKES/SK/II/2004 tentang kebijakan dasar pusat kesehatan masyarakat*. Jakarta: Depkes RI.
- (2) Dep Kes RI, 2016, *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*.
- (3) Kotler Philips & Keller KL, 2012, *Marketing Management*, 14<sup>th</sup> Edition. New Jersey: Pearson Education, Inc (Publishing as Prentice Hall).
- (4) Parasuraman, A., Zeithaml, A.V., Berry, L.L., 1988. *Servqual : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*. Journal Of Retailing, Vol 64.
- (5) Arimbawa PE, Satrya Dewi, Shantini S., *Hubungan Kepemilikan Saham Apoteker Pada Apotek Dengan*

- Pelaksanaan Good Pharmacy Practice (GPP) Oleh Apoteker*, Jurnal Ilmiah Akademi Farmasi Saraswati Denpasar, Denpasar
- (6) Nur Alim Hanif, 2008, *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Konsumen Membeli Obat di Apotik ( Studi Kasus di Apotik "SEHAT"*, Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- (7) Mardiaty Nurul, 2017, *Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Apotek Di Wilayah Kota Banjarmasin*, Jurnal Borneo Journal of Pharmascientech, Vol 01, No. 01, Tahun 2017
- (8) Wawan A dan Dewi M. 2010. *Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Manusia*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- (9) Botha F, Booysen F, 2013, *The relationship between marital status and life satisfaction among South African adults*, Acta Academia, University Of The Free State, South Africa.
- (10) Loviani, T.G.A, 2016. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Banguntapan II Bantul Yogyakarta*. Karya Tulis Ilmiah Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta, Yogyakarta.
- (11) Hartini, Y.S, dan Sulasmono, 2006, *Apotek : Ulasan Beserta Naskah Peraturan Perundang-undangan Terkait Apotek*, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- (12) Rurubua, S.M. 2014, 'Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian pada Pasien Asma oleh Apoteker pada Sepuluh Apotek di Kota Yogyakarta', Skripsi, Fakultas Farmasi, Universitas Sanatha Dharma, Yogyakarta.
- (13) Saputri, Tiara Indah., 2016. *Hubungan Penampilan Perawat dengan Kepuasan Pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: Keperawatan FKIK UMY
- (14) Dianto, Angga Rahmat., 2014. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan di The Body Art Fitness & Aerobic*. J Kesehatan Olahraga. 2014:02(02):225-236.
- (15) Kassam, Rosemin., et al., 2010. *Comparison of Patients' Expectations and Experiences at Traditional Pharmacies and Pharmacies Offering Enhanced Advanced Pharmacy Practice Experiences*. American Journal of Pharmaceutical Education. 2010;74 (5). Article 90.
- (16) Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori Dan Aplikasi*. Jakarta, Penerbit Mandar Maju.
- (17) Hartanty Sri, 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di CV TAN'S*, Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- (18) Dewi PR., Arta SK., 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.

