

## INTISARI

### **Profil Pelayanan Kefarmasian dan Analisis Kepuasan Konsumen Apotek Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul**

**Firdhanita Liz Syafani**

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

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

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

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

## **ABSTRACT**

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

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

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

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