

**GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN  
DI APOTEK BANGUN FARMA YOGYAKARTA  
USULAN KARYA TULIS ILMIAH (KTI)  
NASKAH PUBLIKASI**



**RINA WINENGSIH**

**M18030010**

**PROGRAM STUDI D-III FARMASI  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MADANI  
YOGYAKARTA  
2021**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Ilmiah (KTI) berjudul "Gambaran Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Bangun Farma Yogyakarta" ini telah mendapatkan Persetujuan pada tanggal 11 Agustus 2021.

Menyetujui,

Pembimbing I



Filu Marwati Santoso Putri,SKM.,M.H.  
Nik.04270487100011

Pembimbing II



apt. Maulana Tegar Adityanugraha,M.Sc.  
Nik.03180991190020

Mengetahui

Ketua Program Studi D-III Farmasi  
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Madani Yogyakarta



apt. Maulana Tegar Adityanugraha,M.Sc.  
Nik.03180991190020

**LEMBAR PENGESAHAN  
NASKAH PUBLIKASI**

Karya Tulis Ilmiah (KTI) berjudul "Gambaran Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Bangun Farma Yogyakarta" ini telah mendapatkan Persetujuan pada tanggal 17 Agustus 2021.

Oleh :

**RINA WINENSIH**

**M18030010**

Telah Mendapat Persetujuan Untuk di Publikasikan Pada 17 Agustus 2021

Menyetujui,

Pembimbing I



Filu Marwati Santoso Putri,SKM.,M.H.  
Nik.04270487100011

Pembimbing II



apt. Maulana Tegar Adityanugraha,M.Sc.  
Nik.03180991190020

Mengetahui,

Ketua Program Studi D-III Farmasi  
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Madani Yogyakarta



apt. Maulana Tegar Adityanugraha,M.Sc.  
Nik.03180991190020

# **GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK BANGUN FARMA YOGYAKARTA**

## ***(DESKRIPTION OF THE QUALITY OF PHARMACEUTICAL SERVICES AT THE BUILDING PHARMACIES OF YOGYAKARTA FARMA)***

Rina Winengsih<sup>1</sup>, Filu Marwati Santoso Putri<sup>2</sup>, Maulana Tegar Adityanugraha<sup>3</sup>  
Program studi D-III Farmasi Stikes Madani Yogyakarta

<sup>1</sup>Jl. Karanggayam KM 10, Karang Gayam, Sitimulyo, Kec. Piyungan, Bantul,  
Daerah Istimewa Yogyakarta 55792, Indonesia

<sup>2</sup>Institusi Asal Penulis kedua, misal Departemen, Fakultas, Universitas  
Email : [rinawinengsih01@gmail.com](mailto:rinawinengsih01@gmail.com) 082280825343

Tanggal substation : Agustus 2021, Tanggal diterima Agustus 2021

### **INTISARI**

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu pelayanan kesehatan yang dituntut berubah orientasi dari *drug oriented* menjadi *patient oriented*. Pelayanan kefarmasian sangat dipengaruhi oleh setiap petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan dan dapat memahami apa yang diminta.. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Bangun Farma Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu penelitian yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang di analisis dengan menggunakan kuesioner. Sampel penelitian yang diambil secara *purposive sampling* yaitu sebanyak 30 orang.

Hasil penelitian yang menggambarkan kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Bangun Farma Yogyakarta menunjukkan bahwa kategori puas dengan persentase penampilan apotek 100%, empati 96.7%, Jaminan 93.3% ketanggapan 83.3%. dan kehandalan 73,3%.

Hasil data yang dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Apotek Bangun Farma Yogyakarta berdasarkan 5 dimensi masuk dalam kategori puas dengan persentase 89.32%.

**Kata Kunci :** Pelayanan, Kepuasan, Apotek

## ABSTRACT

*Pharmaceutical services are one of the health services that are required to change orientation from drug oriented to patient oriented. Pharmaceutical services are strongly influenced by each officer in providing services, in other words services that can satisfy customers and can understand what is asked. The purpose of this research is to describe the quality of pharmaceutical services at Apotek Bangun Farma Yogyakarta.*

*This study uses quantitative methods, namely research that describes the level of patient satisfaction with pharmaceutical services which is analyzed using a questionnaire. The research sample was taken by purposive sampling as many as 30 people.*

*The results of the study that describe the quality of pharmaceutical services at Apotek Bangun Farma Yogyakarta indicate that the category is satisfied with the percentage of pharmacy appearance 100%, empathy 96.7%, assurance 93.3%, responsiveness 83.3% and 73.3% reliability.*

*The results of the data can be concluded that the quality of service at Apotek Bangun Farma Yogyakarta based on 5 dimensions is in the satisfied category with a percentage of 89.32%.*

**Keywords:** *Service, Satisfaction, Pharmacy*

## PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Chusna et al., 2018). Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu pelayanan kesehatan di Indonesia yang dituntut berubah orientasi dari *drug oriented* menjadi *patient oriented*.

Pelayanan kefarmasian adalah suatu tanggung jawab profesi apoteker dalam mengoptimalkan terapi dengan cara mencegah dan memecahkan masalah terkait obat. Pelayanan kefarmasian berperan meningkatkan penggunaan obat rasional yang akan menentukan keberhasilan pengobatan (Makhdalena et al., 2018).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang terbaik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedia sarana serta lingkungan fisik yang memadai (Biyanda, E; Suryoputro, A; Fatmasari, 2017).

Mutu pelayanan kefarmasian adalah pelayanan kefarmasian yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan kepuasan pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat. Pasien atau masyarakat menilai pelayanan yang bermutu sebagai layanan yang dapat memenuhi harapan dan kebutuhan yang dirasakannya (Lubis & Astuti, 2019)

Pemilihan responden di Apotek Bangun Farma Yogyakarta yaitu karena peneliti ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek bangun farma di masyarakat sekitar. Pelayanan kefarmasian di Apotek ini sesuai dengan harapan peneliti, karena pelayanan disini membuat para pelanggan puas.

### **METODE PENELITIAN Jenis dan Rancangan Penelitian**

Jenis penelitian ini yaitu Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang menggambarkan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Bangun Farma Yogyakarta.

### **Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Bulan April – Mei 2021. Lokasi penelitian ini dilakukan di Apotek Bangun Farma Yogyakarta yang terletak di Jalan Imogir Barat Gandok, Bibis, Timbulharjo, kec. Sewon, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mengambil obat di Apotek Bangun Farma Yogyakarta.

Sampel penelitian yang didapatkan pelayanan di Apotek Bangun Farma Yogyakarta menggunakan teknik *purposive sampling*. Sesuai dengan teorinya apabila di bawah 100 populasinya maka sampel diambil 100%. Jika lebih di atas 100 maka sampel dapat diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasi. Jadi, pengambilan sampel penelitian di Apotek Bangun Farma ditetapkan sebanyak 30 orang, karena jumlah populasinya lebih dari 100 orang (Arikunto, 2010). Sampel dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu seperti :

- a. Pasien yang baru pertama kali datang ke Apotek
- b. Bangun Farma Yogyakarta
- c. Membeli obat (tidak hanya membeli makanan ringan)

### **Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah variabel yang dapat membedakan atau membawa variasi suatu nilai tertentu yang dapat diambil suatu kesimpulan. (Christalisana, 2018). Variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu variabel tunggal dengan metode deskriptif analitik dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif untuk mendapatkan gambaran kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Bangun Farma Yogyakarta (Mayasari, 2016).

### **Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian atau pengambilan sampel penelitian yang digunakan berupa pertanyaan (kuesioner) tentang gambaran kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Bangun Farma Yogyakarta. Kuesioner yang dicantumkan dalam lampiran dan disebar ke pasien sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas oleh peneliti sebelumnya.

### **Analisa Data**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Skala nominal dengan metode analisis yang digunakan yaitu analisis data deskriptif (Achmad & Ida, 2018)

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian dapat digambarkan dalam bentuk karakteristik responden sebanyak 30 responden yang telah membeli obat di Apotek Bangun Farma Yogyakarta.

### **Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	F	%
1.	Laki-laki	14	46.7
2.	Perempuan	16	53.3
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa dari 30 responden yang diteliti berjenis kelamin laki-laki sebanyak 14 responden (46.7%) dan 16 responden lainnya berjenis kelamin perempuan dengan persentase (53.3%).

### Usia Responden

No	USIA	F	%
1.	18-28	19	63.3
2.	29-39	6	20.0
3	40-50	5	16.7
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100</b>

Berdasarkan data yang di dapat menunjukkan bahwa dari 30 responden yang diteliti berusia 18-28 tahun sebanyak 19 responden(63.3%), berusia 29-39 tahun sebanyak 6 pasien 20%, dan berusia 40-50 tahun sebanyak 5 responden (16.7%).

### Hasil Penelitian Berdasarkan Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Bangun Farma Yogyakarta

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Apotek bangun Farma dengan jumlah responden sebanyak 30 responden yang telah membeli obat berdasarkan 5dimensi sebagai berikut.

#### 1. Keandalan

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi Keandalan Kualitas Pelayanan Kefarmasian

No	Keandalan	F	%
1.	Puas	22	73.3
2.	Tidak Puas	8	26.7
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel dibawah ini menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori puas untuk dimensi keandalan yaitu 22 orang dengan persentase 73.3%, kategori tidak puas yaitu 8 orang dengan persentase 26.7%.

#### 2. Ketanggapan

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi Ketanggapan Kualitas Pelayanan Kefarmasian

No	Ketanggapan	F	%
1.	Puas	25	83.3
2.	Tidak Puas	5	16.7
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori puas untuk dimensi keandalan yaitu 25 orang dengan persentase 83.3%, kategori tidak puas yaitu 5 orang dengan persentase 16.7%.



### 3. Empati

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi Empati Kualitas Pelayanan Kefarmasian

No	Empati	F	%
1.	Puas	29	96.7
2.	Tidak Puas	1	3.3
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori puas untuk dimensi kehandalan yaitu 29 orang dengan persentase 96.7%, kategori tidak puas yaitu 1 orang dengan persentase 3.3%.

### 4. Jaminan

**Tabel 4.4** Distribusi Frekuensi Jaminan Kualitas Pelayanan Kefarmasian

No	Jaminan	F	%
1.	Puas	28	93.3
2.	Tidak Puas	2	6.7
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori puas untuk dimensi kehandalan yaitu 28 orang dengan persentase 93.3%, kategori tidak puas yaitu 2 orang dengan persentase 6.7%.

### 5. Penampilan Apotek

**Tabel 4.5** Distribusi Frekuensi Penampilan Apotek Kualitas Pelayanan Kefarmasian

No	Kehandalan	F	%
1.	Puas	30	100
2.	Tidak Puas	0	0
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori puas untuk dimensi kehandalan yaitu 30 orang dengan persentase 100%, kategori tidak puas yaitu 0 orang dengan persentase 0%.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Hasil dari penelitian ini yaitu seluruh tanggapan responden kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek bangun Farma Yogyakarta memberikan kategori PUAS dengan persentase rata-rata dari keseluruhannya 89,32%.

### **Saran**

1. Untuk Apotek Bangun Farma Yogyakarta disanrankan tetap mempertahankan pelayanan dengan kualitas yang baik. Karena ini akan mempengaruhi,kenyaman pelanggan yang datang
2. Untuk Masyarakat, mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas.
3. Untuk Peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai data pengembangan penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Z. A., & Ida, R. (2018). Etnografi Virtual Sebagai Teknik Pengumpulan Data Dan Metode Penelitian. *The Journal of Society & Media*, 2(2), 130. <https://doi.org/10.26740/jsm.v2n2.p130-145>
- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Biyanda, E; Suryoputro, A; Fatmasari, E. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), 33–42.
- Christalisana, C. (2018). Pengaruh Pengalaman Dan Karakter Sumber Daya Manusia Konsultan Manajemen Konstruksi Terhadap Kualitas Pekerjaan Pada Proyek Di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Fondasi*, 7(1), 87–98. <https://doi.org/10.36055/jft.v7i1.3305>
- Chusna, N., Fetriana, T., & Adawiyah, R. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di puskesmas Oepoi Kota Kupang. *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(2), 89–92. <http://journal.umpalangkaraya.ac.id/index.php/bjop/article/view/379>
- Hasnih., Gunawan., H. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*, 1(2), 426–445.
- Kemenkes. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. *CEUR Workshop Proceedings*, 13(1), 315–322.
- Lubis, N. D., & Astuti, S. D. (2019). Kepuasan Pasien Peserta JKN Pada Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Induk Wilayah Surakarta. *Jurnal Farmasi Indonesia*, 15(1), 79–87. <https://doi.org/10.31001/jfi.v15i1.349>
- Makhdalena, M., Jufri, M., & Andrajati, R. (2018). Analisis Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Indikator Pelayanan Pasien WHO pada Puskesmas Kecamatan yang Belum dan Sudah Terakreditasi di Kota Depok. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 8(2), 137–143. <https://doi.org/10.22435/jki.v8i2.355>
- Mayasari, F. (2016). Analisis Hubungan Waktu Pelayanan dan Faktor Total Quality Service Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSIA Anugerah Medical Centre Kota Metro Tahun 2015. *Jurnal ARSI*, 2(3), 214–230.
- Narendra, M. P., Skarayadi, O., Duda, M., & Adirestuti, P. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung. *Kartika Jurnal Ilmiah Farmasi*, 5(1), 31–37. <https://doi.org/10.26874/kjif.v5i1.116>
- Notoatmodjo. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Raising, R. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan

Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Apotek. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 5(01), 31–37.  
<https://doi.org/10.35311/jmpi.v5i01.44>

- Rianto, L., Qarana, G. Al, & Sabrina, A. (2019). *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Klinik X Menggunakan Aplikasi E-Servqual Berbasis Web Evaluation of Patient Satisfaction Levels on Pharmaceutical Services in Clinic X Using Web- Based E-Servqual Applications*. 1(3).
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)*, 6(2), 116–126.  
<https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>
- Sibarani, H. (2019). 'Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan. Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan.
- Siringoringo, V., Lukas, S., & Marzini, S. (2016). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Cempaka Putih, Jakarta Pusat tahun 2016. *Social Clinical Pharmacy Indonesia*, 1(2), 68–76.
- Sukanto, H. (2017). Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan RSUP DR. Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar. Tahun 2017. Fakultas Kedokteran dan Ilmu kesehatan Uin Alauddin Makassar..
- Syahputra, R., Siregar, S., Hartono, J., Bangun, M., & Wau, H. (2018). *Jurnal Kesmas Prima Indonesia. Assets.Jurnal.Unprimdn.Ac.Id.S3 ...*, 2(1), 17–24.  
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/14969>  
<https://dinkes.tangerangkota.go.id/#!/content/artikel/detail/4361/>.