

PROFIL PELAYANAN KEFARMASIAN DAN KEPUASAN KONSUMEN APOTEK DI KECAMATAN ADIWERNA KOTA TEGAL

Bertawati

Fakultas Farmasi

Bertawati_ubaya@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengetahui pelayanan kefarmasian di apotek, tingkat kepuasan konsumen apotek, serta ada atau tidaknya hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan konsumen. Data dikumpulkan dari 7 apoteker dan 175 konsumen apotek di 7 apotek di Kecamatan Adiwerna pada bulan Juli-Agustus 2012 menggunakan kuesioner. Pelayanan kefarmasian di apotek yang akan dikaji dalam penelitian ini terkait dengan ketenagaan, pelayanan, administrasi, dan evaluasi mutu pelayanan. Tingkat kepuasan konsumen diukur dari 8 dimensi, yaitu kepuasan umum, harga, kemampuan pribadi, evaluasi, pemberian informasi non-medis, kepercayaan, pelayanan pada pasien, dan pemberian penjelasan. Kuesioner apoteker dan konsumen apotek yang telah terkumpul kemudian diberi skor masing-masing dan dikategorikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di apotek tergolong kategori sedang dan baik. Kepuasan konsumen untuk semua dimensi tergolong kategori kurang puas. Analisa hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan konsumen menggunakan analisis korelasi Pearson, menunjukkan adanya hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan konsumen.

Kata kunci: Apotek, pelayanan kefarmasian, kepuasan konsumen

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kerasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien. Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi pada produk obat, menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (Surahman dan Husen, 2011; Wiedenmayer *et al.*, 2006). Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari obat ke pasien yang mengacu kepada pelayanan kefarmasian (*Pharmaceutical Care*).

Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif yang

bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien. Sebagai konsekuensi perubahan orientasi tersebut, apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, ketrampilan dan perilaku untuk dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah melaksanakan pemberian informasi, monitoring penggunaan obat dan mengetahui tujuan akhirnya sesuai harapan dan terdokumentasi dengan baik. Selain itu, apoteker harus mampu berkomunikasi dengan tenaga kesehatan lainnya dalam menetapkan terapi untuk mendukung penggunaan obat yang rasional (Wiedenmayer *et al.*, 2006; Kep. Menkes RI, 2004).

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan di Jakarta pada tahun 2003 terlihat bahwa 98,5% (n = 67) apotek tidak memenuhi standar pelayanan KIE berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek (Purwanti *et al.*, 2004). Penelitian tentang pelayanan kefarmasian telah dilakukan oleh Rosita (2012) dengan judul “Studi Mengenai Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian di Apotek-apotek Kecamatan Semampir Wilayah Surabaya Utara”. Hasil yang di dapat dari penelitian tersebut adalah dari 11 apotek yang diteliti, terdapat 3 apotek yang termasuk kategori baik, 4 apotek yang termasuk kategori sedang, dan 4 apotek yang termasuk kategori kurang. Sebagian besar (72,72%) apotek-apotek di Kecamatan Semampir masih masuk dalam kategori sedang cenderung kurang dalam pelaksanaan pelayanan kefarmasian.

Peneliti bermaksud ingin mengukur dan menganalisa persepsi konsumen terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apotek dengan cara mengukur tingkat kepuasan konsumen di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apotek. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan kefarmasian di apotek-apotek di Kecamatan Adiwerna sudah sesuai atau belum dengan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek pada Petunjuk Teknis Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1027/MENKES/SK/IX/ 2004, mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek, dan ada atau tidaknya hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan konsumen apotek.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini digunakan 2 macam kuesioner, yakni kuesioner yang diisi oleh apoteker dan kuesioner yang diisi oleh konsumen apotek. Lokasi penelitian adalah apotek-apotek yang ada di Kecamatan Adiwerna, dilakukan selama bulan Juli-Agustus 2012. Target populasi yang akan digunakan adalah apoteker yang bekerja di apotek di Kecamatan Adiwerna dan konsumen apotek yang ada di Kecamatan Adiwerna. Sampel yang akan digunakan adalah apoteker yang ada di 7 apotek di Kecamatan Adiwerna dan konsumen apotek yang ada di Kecamatan Adiwerna yang bersedia ikut dalam penelitian ini.

Pengambilan sampel apoteker dalam penelitian ini menggunakan metode *Total Sampling*, yaitu seluruh apotek yang ada di Kecamatan Adiwerna dijadikan sebagai populasi penelitian dengan target sampelnya adalah apoteker yang bekerja di apotek-apotek tersebut. Sedangkan pengambilan sampel konsumen apotek menggunakan rumus proporsi (Lwanga, Lemeshow, S., 1991) dan didapatkan hasil 25 konsumen untuk masing-masing apotek.

Setelah pengumpulan data apoteker dan konsumen apotek, kuesioner yang sudah terisi dengan jawaban responden diteliti terlebih dahulu, apakah ada pertanyaan yang belum terjawab dengan baik. Bila dalam kuesioner ada pertanyaan yang belum terjawab dengan baik, maka kuesioner tersebut dinyatakan gugur dan tidak diikutsertakan dalam proses perhitungan. Untuk kuesioner yang telah terisi dengan benar dan dinyatakan sah, maka tahap selanjutnya dapat ditabulasikan ke dalam tabel untuk mempermudah proses perhitungan. Untuk kuesioner apoteker, data yang diperoleh kemudian diberi skor. Hasil perolehan skor yang diperoleh dikelompokkan atau dikategorikan berdasarkan penilaian kefarmasian di apotek yang telah ditetapkan dalam Petunjuk Teknis Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. Untuk kuesioner konsumen, data yang diperoleh dari responden kemudian dikumpulkan, diolah dengan menggunakan metode analisis deskriptif untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen apotek dalam penelitian ini menggunakan skor dengan skala 4 tingkat (sangat setuju/ sangat puas; cukup setuju/ cukup puas; kurang setuju/ kurang puas; tidak setuju/ tidak puas).

Pada penelitian ini dilakukan analisis untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan konsumen terhadap pelayanan apoteker. Analisa hubungan ini dilakukan dengan menggunakan analisis korelasi Pearson dengan hipotesa semakin tinggi pelayanan kefarmasian, maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Apabila nilai Sig < 0,05 artinya hipotesa diterima, artinya terdapat korelasi antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan konsumen terhadap pelayanan apoteker. Sedangkan jika nilai Sig > 0,05 maka hipotesa ditolak, artinya tidak terdapat korelasi antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan konsumen terhadap pelayanan apoteker.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang diperoleh dari 7 apotek yang ada di Kecamatan Adiwerna, jumlah apoteker yang bekerja pada masing-masing apotek adalah 1 orang, memiliki asisten apoteker 2 orang, serta jumlah tenaga non-kefarmasian rata-rata lebih dari 2 orang. Apoteker di apotek Kecamatan Adiwerna ini 57,14% merangkap pekerjaan lain selain menjadi apoteker dan 42,86% tidak merangkap pekerjaan lain. Status kepemilikan apotek di Kecamatan Adiwerna, 2 apotek (28,57%) diantaranya pemilik sarana apotek bertindak selaku apoteker dan 5 apotek (71,43%) lainnya pemilik sarana apotek bukan merupakan apoteker di apotek tersebut. Dari 7 apotek yang diteliti di Kecamatan Adiwerna, 1 apoteker diantaranya hadir selama apotek buka (14,28%), 4 apoteker yang hadir setiap hari pada jam tertentu (57,14%), 1 apoteker yang hadir 2-3kali seminggu (14,28%), dan 1 apoteker yang hadir 1x seminggu (14,28%). Dari 7 apotek yang diteliti 100% semua apotekernya menyatakan sudah pernah mengikuti pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan kefarmasian di apotek.

Tabel 1. Distribusi Hasil Perolehan Skor Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian Masing-Masing Apotek di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal

No	Kegiatan	Oleh Apoteker		Oleh Asisten Apoteker		Tidak dilakukan	
		Σ	%	Σ	%	Σ	%
1	Pemeriksaan kelengkapan resep	5	71,4	2	28,6	0	0
2	Pemeriksaan keabsahan resep	7	100	0	0	0	0
3	Pertimbangan klinik terkait jumlah obat	5	71,4	2	28,6	0	0
4	Pertimbangan klinik terkait aturan pakai	6	85,7	1	14,3	0	0

5	Pertimbangan klinik terkait dosis obat	6	85,7	1	14,3	0	0
6	Pertimbangan klinik terkait medikasi rangkap	3	42,9	0	0	4	57,1
7	Pertimbangan klinik terkait kontra indikasi	6	85,7	1	14,3	0	0
8	Pertimbangan klinik terkait interaksi obat	6	85,7	0	0	1	14,3
9	Pertimbangan klinik terkait reaksi alergi	5	71,4	0	0	2	28,6
10	Memeriksa obat yang tersedia di apotek dengan permintaan pada resep	5	71,4	2	28,6	0	0
11	Memeriksa kualitas fisik obat	3	42,9	4	57,1	0	0
12	Memeriksa tanggal kadaluarsa obat	2	28,6	5	71,4	0	0
13	Konsultasi dengan dokter apabila ada hal yang meragukan dalam resep	7	100	0	0	0	0
14	Melakukan <i>dispensing</i>	5	71,4	2	28,6	0	0
15	Memeriksa ulang obat yang akan diserahkan	7	100	0	0	0	0
16	Memberikan informasi kepada pasien terkait dosis obat	6	85,7	1	14,3	0	0
17	Memberikan informasi kepada pasien terkait frekuensi pemakaian obat	6	85,7	1	14,3	0	0
18	Memberikan informasi kepada pasien terkait lama pengobatan	5	71,4	1	14,3	1	14,3
19	Memberikan informasi kepada pasien terkait cara pemakaian	6	85,7	1	14,3	0	0
20	Memberikan informasi kepada pasien terkait efek samping dan kontra indikasi	4	57,1	1	14,3	2	28,6
21	Memberikan informasi kepada pasien terkait cara penyimpanan obat	6	85,7	1	14,3	0	0
22	Konseling kepada pasien	6	85,7	1	14,3	0	0
23	<i>Home Care</i> pada pasien penyakit kronis	1	14,3	0	0	6	85,7
No	Kegiatan	Ya		Tidak			
		Σ	%	Σ	%		
24	Perencanaan pengadaan sediaan farmasi	7	100	0	0		
25	Pembelian obat dari sumber resmi	7	100	0	0		
26	Penyimpanan obat sesuai FIFO	6	85,7	1	14,3		
27	Penyimpanan obat sesuai FEFO	6	85,7	1	14,3		
28	Penyimpanan narkotika sesuai ketentuan	7	100	0	0		
29	Penyimpanan psikotropika sesuai ketentuan	7	100	0	0		
30	Pencatatan data dasar pasien	5	71,4	2	28,6		
31	Pencatatan nama dan jumlah obat yang diberikan	5	71,4	2	28,6		
32	Pencatatan keluhan/gejala penyakit pasien	2	28,6	5	71,4		
33	Pencatatan penyakit dan obat yang pernah diderita sebelumnya	3	42,8	4	57,2		
34	Pencatatan riwayat alergi obat	3	42,8	4	57,2		
35	Pencatatan pemakaian obat narkotika	6	85,7	1	14,3		
36	Pencatatan pemakaian obat psikotropika	6	85,7	1	14,3		
37	Pengarsipan resep pemakaian obat narkotika	7	100	0	0		
38	Pengarsipan resep pemakaian obat psikotropika	7	100	0	0		

39	Pengarsipan resep pemakaian obat generik	7	100	0	0		
40	Pelaporan pemakaian narkotika secara rutin	7	100	0	0		
41	Pelaporan pemakaian psikotropika secara rutin	7	100	0	0		
42	Tersedianya SOP tertulis terkait proses pemeriksaan resep	5	71,4	2	28,6		
43	Tersedianya SOP tertulis terkait proses <i>dispensing</i>	5	71,4	2	28,6		
44	Tersedianya SOP tertulis terkait proses penyerahan obat	6	85,7	1	14,3		
45	Tersedianya SOP tertulis terkait proses pengelolaan sediaan farmasi dan alat kesehatan	5	71,4	2	28,6		
46	Melaksanakan evaluasi terhadap tingkat kepuasan konsumen melalui kotak saran	1	14,3	6	85,7		
47	Menyediakan informasi obat secara aktif berupa leaflet, brosur, komputerisasi,dll	4	57,2	3	42,8		

Tabel 2. Hasil Perolehan Skor Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian MasingMasing Apotek di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal

No	Apoteker	Total Skor	Kategori
1	A1	80	Sedang
2	A2	87	Baik
3	A3	81	Baik
4	A4	78	Sedang
5	A5	80	Sedang
6	A6	90	Baik
7	A7	63	Sedang

Berdasarkan perolehan skor dan pengkategorian pelaksanaan pelayanan kefarmasian apotek-apotek di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal, dapat disimpulkan bahwa terdapat 3 apotek (42,86%) yang masuk dalam kategori baik dan 4 apotek (57,14%) yang masuk dalam kategori sedang. Walaupun hasil ini cukup memuaskan, tapi pelayanan kefarmasian di apotek-apotek tersebut masih harus ditingkatkan dengan memperbaiki pelayanan yang masih kurang atau belum dilaksanakan, peningkatan pengetahuan, ketrampilan, dan perilaku apoteker sehingga Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek yang diharapkan sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1027/Menkes/SK/IX/2004 dapat segera terwujud untuk meningkatkan kualitas hidup pasien.

Sebagian besar konsumen apotek yang ditemui di apotek Kecamatan Adiwerna 70% berusia antara 18-40 tahun dan 56% berjenis kelamin wanita. Selain itu sebagian besar konsumen apotek 37,1% menempuh pendidikan Sekolah Menengah Pertama dan 47,4% Sekolah Menengah Atas/Sekolah Menengah Kejuruan. Pekerjaan konsumen apotek lebih dominan pada pegawai swasta, wiraswasta, dan tidak bekerja yang masing-masing sebesar 24,6%. Sebagian besar konsumen apotek (63,4%) menyatakan telah menerima pelayanan di apotek antara 2-3kali dan 96% konsumen apotek menyatakan pernah menerima layanan langsung dari apoteker. Profil penyerahan obat 30,3% dilakukan oleh apoteker, 27,4% oleh asisten apoteker, dan 42,3% menyatakan tidak mengenali siapa yang menyerahkan obat.

Tabel 3. Kepuasan Konsumen Terhadap Apotek Secara Umum

No	Daftar Pertanyaan	Sangat setuju	Cukup Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju
1	Lokasi apotek mudah dijangkau	23,4% (41)	18,3% (32)	45,7% (80)	12,6% (22)
2	Selalu memilih apotek yang sama	19,4% (34)	17,1% (30)	42,9% (75)	20,6% (36)
3	Apoteker di apotek lebih mengutamakan pelayanan daripada keuntungan materi	22,3% (39)	15,4% (27)	42,3% (74)	20% (35)
4	Keseluruhan layanan yang diperoleh di apotek sudah baik	14,3% (25)	18,3% (32)	50,9% (89)	16,6% (29)
5	Puas dengan layanan yang diperoleh di apotek	12% (21)	25,7% (45)	48% (84)	14,3% (25)
6	Merasa harga obat di apotek terjangkau	20% (35)	25,7% (45)	45,1% (79)	9,1% (16)

Tabel 4. Distribusi Hasil Kepuasan Konsumen Terhadap Apotek Secara Umum

No	Kategori	Jumlah (Σ)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	15	8,6
2	Cukup Setuju	46	26,3
3	Kurang Setuju	85	48,5
4	Tidak Setuju	29	16,6
	TOTAL	175	100

Tabel 5. Kepuasan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Apoteker

No	Seberapa besar Anda puas terhadap:	Sangat Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	Sikap profesional dari apoteker	15,4% (27)	14,3% (25)	48% (84)	22,3% (39)
2	Keramahan yang ditunjukkan oleh apoteker	9,7% (17)	28% (49)	47,4% (83)	14,9% (26)
3	Waktu yang diluangkan oleh apoteker untuk melayani konsumen	5,7% (10)	17,7% (31)	49,7% (87)	26,9% (47)
4	Kesediaan apoteker untuk menjawab pertanyaan konsumen	14,9% (26)	26,3% (46)	46,9% (82)	12% (21)
5	Sikap bertanggung jawab apoteker terhadap pengobatan konsumen	17,7% (31)	20% (35)	52% (91)	10,3% (18)
6	Penjelasan apoteker tentang manfaat menggunakan obat secara teratur	20,6% (36)	14,9% (26)	35,4% (62)	29,1% (51)

7	Penjelasan yang diberikan apoteker tentang pola hidup sehat untuk menunjang hasil pengobatan	8% (14)	27,4% (48)	48% (84)	16,6% (29)
8	Kepedulian apoteker untuk menanyakan kemajuan hasil pengobatan konsumen	8% (14)	14,9% (26)	49,7% (87)	27,4% (48)
9	Kesediaan apoteker untuk merahasiakan pembicaraan	17,1% (30)	10,3% (18)	45,1% (79)	27,4% (48)
10	Kepercayaan konsumen pada apoteker tentang layanan kefarmasian	14,9% (26)	12,6% (22)	54,9% (96)	17,7% (31)
11	Sikap peduli apoteker terhadap perasaan konsumen pada saat berkomunikasi	13,7% (24)	23,4% (41)	40,6% (71)	22,3% (39)
12	Kepedulian apoteker terhadap keluhan konsumen	5,7% (10)	26,9% (47)	50,9% (89)	16,6% (29)
13	Upaya apoteker dalam membantu konsumen meningkatkan kesehatan	10,9% (19)	28% (49)	45,7% (80)	15,4% (27)
14	Pilihan obat yang lebih murah yang ditawarkan tidak mengurangi keberhasilan pengobatan	10,9% (19)	21,1% (37)	42,3% (74)	25,7% (45)
15	Kemampuan apoteker dalam memberi solusi bila ada masalah terkait obat yang digunakan konsumen	12% (21)	15,4% (27)	52% (91)	20,6% (36)
16	Kesesuaian pelayanan yang diberikan oleh apoteker dengan kebutuhan konsumen	11,4% (20)	24% (42)	44% (77)	20,6% (36)
17	Informasi yang disampaikan oleh apoteker tentang : a. Aturan pemakaian obat b. Cara penggunaan obat c. Indikasi (penggunaan) d. Kontraindikasi / hal-hal yang perlu dihindari e. Efek samping	3,4% (6)	21,1% (37)	56% (98)	19,4% (34)
18	Kepedulian apoteker terhadap pemahaman konsumen mengenai informasi yang disampaikan	6,3% (11)	36% (63)	46,3% (81)	11,4% (20)
19	Penjelasan apoteker tentang tujuan pengobatan konsumen	6,9% (12)	16% (28)	49,7% (87)	27,4% (48)
20	Kemudahan dalam memahami penjelasan yang diberikan apoteker	10,9% (19)	17,1% (30)	43,4% (76)	28,6% (50)
21	Pelayanan apoteker dalam memberikan layanan pengobatan	9,1% (16)	19,4% (34)	42,9% (75)	28,6% (50)

Tabel 6. Distribusi Hasil Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Apoteker

No	Kategori	Jumlah (Σ)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	1	0,5
2	Cukup Puas	26	14,9
3	Kurang Puas	129	73,7
4	Tidak Puas	19	10,9
	TOTAL	175	100

Sebagian besar konsumen apotek (48,5%) menyatakan kurang puas terhadap apotek secara umum dan 73,7% konsumen apotek menyatakan kurang puas terhadap pelayanan apoteker di apotek. Dilihat dari tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di atas, konsumen cenderung kurang puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apoteker. Padahal sebenarnya tingkat kepuasan konsumen/ pasien merupakan tolak ukur dari suatu pelayanan kefarmasian di apotek. Apabila konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, diharapkan pelayanan tersebut akan efektif.

Tabel 7. Hasil Korelasi antara Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Konsumen Apotek di Kecamatan Adiwerna

		Correlations	
		Pelayanan Kefarmasian	Kepuasan Konsumen
Pelayanan Kefarmasian	Pearson Correlation	1	.447**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	175	175
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	.447**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	175	175

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Skor pelayanan kefarmasian apotek dalam penelitian ini meliputi aspek ketenagaan, pelayanan kepada pasien, administrasi, dan evaluasi mutu pelayanan. Sedangkan skor kepuasan konsumen hanya berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh apoteker. Dari skor pelayanan kefarmasian dan kepuasan konsumen menunjukkan adanya hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan konsumen yakni dengan Sig 2 tailed (0,000) < (0,05).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan:

Pelaksanaan pelayanan kefarmasian di apotek-apotek di Kecamatan Adiwerna diperoleh hasil sebesar 57,14% tergolong dalam kategori sedang dan 42,86% tergolong kategori baik. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan apoteker diperoleh hasil sebesar 73,7% konsumen merasa kurang puas terhadap pelayanan kefarmasian di apotek. Dari hasil

perolehan skor pelayanan kefarmasian dan kepuasan konsumen apotek ditemukan hubungan antara keduanya yang terlihat dari Sig 2 tailed (0,000) < (0,05).

Saran:

Dilakukan wawancara kepada apoteker dan konsumen apotek yang menjadi subjek penelitian supaya lebih tergalai akar masalah atau harapan-harapan yang menjadi keinginan responden. Selanjutnya dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai hambatan-hambatan yang menyebabkan pelayanan kefarmasian di apotek masih belum sepenuhnya dilakukan oleh apoteker dan penelitian lebih lanjut mengenai perbedaan kinerja apoteker yang merangkap dan tidak merangkap.

DAFTAR PUSTAKA

- Anief M, 2001, *Manajemen Farmasi*, Edisi Ketiga, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 3-4.
- Cipolle RJ, Strand LM, Morley PC, 1998, *Pharmaceutical Care Practice*, USA, The McGraw-Hill Companies.
- Daris A, 2004, *Pharmaceutical Care*, (online), (<http://www/DepartemenKesehatan.co.id>) diakses Maret 2012.
- Gerson RF, 2004, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Terjemahan oleh Hesty Widyaningrum, PPM, Jakarta.
- Hadi S, 2004, *Metodologi Research*, Jilid 2, Andi Offset, Yogyakarta.
- Handayani RS, Raharni, Gitawati R, 2009, *Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek Di Tiga Kota Di Indonesia*, Makara Kesehatan Vol.13 No.1, 22-26.
- Harianto, Khasanah N, Supardi S, 2005, *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta*, Majalah Ilmu Kefarmasian Vol.II No.1, 12-21.
- Traverso ML, Salamano M, Botta C, *et al*, 2007, Questionnaire to Assess Patient Satisfaction with Pharmaceutical Care in Spanish Language, *International Journal for Quality in Health Care*, Volume 19; Number 4, (online), (<http://intqhc.oxfordjournals.org/> diakses Maret 2012).
- Jayaprakash G, Rajan ML, Shivam P, 2009, Consumer Views of Community Pharmacy Services in Bangalore City, India, *Pharmacy Practice*, (online), (<http://www.pharmacypractice.org> diakses April 2012).
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 193/Kab/B.VII/71.*
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, 2004, Jakarta.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, 2004, Jakarta.
- Larson LN, Rovers JP, Mackeigan LD, 2002, Patient Satisfaction With Pharmaceutical Care: Update of a Validated Instrument, *Journal of the*

- American Pharmaceutical Association*, Vol. 42, No.1: 44–50 (online), diakses Maret 2012.
- Lwanga SK, and Lemeshow S, 1991, *Sample Size Determination in Health Studies*, World Health Organization, Geneva.
- Narbuko C, Achmadi A, 2003, *Metodologi Penelitian*, Bumi Aksara, 77.
- Notoadmodjo S, 2005, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Edisi Revisi, Rineka Cipta, Jakarta, 140.
- Purwanti A, Harianto, Supardi S, 2004, *Gambaran Pelaksanaan Standar Pelayanan Farmasi di Apotek DKI Jakarta Tahun 2003*, *Majalah Ilmu Kefarmasian* Vol.1 No.2, (online), (<http://jurnal.farmasi.ui.ac.id/pdf/2004/v01n02/angki010205.pdf>).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1980*, Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 922 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Ijin Apotik*, 1993, Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*, 2009, Jakarta.
- Rosita, 2012, *Studi Mengenai Pelayanan Kefarmasian Di Apotek-apotek Di Wilayah Surabaya Utara Kecamatan Semampir*, Fakultas Farmasi Universitas Surabaya.
- Singarimbun M, Effendi S, 2006, *Metode Penelitian Survei*, Edisi Revisi, Lembaga Penelitian Pendidikan, Penerangan Ekonomi dan Sosial (LP3ES), Jakarta, 46; 177-178.
- Surahman EM, Husen IR, 2011, *Konsep Dasar Pelayanan Kefarmasian Berbasis Pharmaceutical Care*, Widya Padjajaran, Bandung.
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan*, Jakarta.
- Wiedenmayer K, Summers RS, Mackie CA, *et al*, 2006, *Developing Pharmacy Practice : A Focus on Patient Care*, World Health Organization and International Pharmaceutical Federation.