

KATA PENGANTAR

Assalamu allaikum Wr.Wb

Segala puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN ASUHAN KEFARMASIAN DIAPOTEK WILAYAH KECAMATAN KOTAGEDE KOTAMADYA JOGJAKARTA” yang merupakan salah satu syarat kelengkapan untuk menyelesaikan program S1 Jurusan Farmasi Falkutas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia.

Dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa asuhan kefarmasian diterapkan oleh Apoteker di Kecamatan Kotagede Kotamadya Jogjakarta dengan baik. Pada penulisan skripsi ini, penuli banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada skripsi ini dengan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. R.A. Oetari, SU, Apt, selaku pembimbing utama yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam membimbing penulis hingga selesai.
2. Ibu Kariyam, M.Si, selaku pembimbing pendamping yang dengan kesabarannya mengarahkan dan membimbing penulis hingga selesai.
3. Ibu Farida Hayati M.Si, Apt, selaku penguji yang telah memberikan koreksi, arahan, dan masukan guna kesempurnaan skripsi ini. Dan selaku Ketua Jurusan Farmasi Falkutas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Jaka Nugraha M.Si, selaku Dekan Falkutas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia.
5. Seluruh Dosen Jurusan Falkutas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia.
6. Seluruh Karyawan Jurusan Falkutas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia.

8. Pelayanan	20
9. Pembuatan Kuisisioner	22
B. Keterangan Empiris	23
BAB III. METODE PENELITIAN	24
A. Batasan Variabel Operasional Penelitian	24
B. Cara Penelitian	25
C. Analisis Hasil	32
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	36
A. Uji Validitas dan Reliabilitas	36
B. Deskripsi Karakteristik Responden	40
C. Deskripsi Persepsi Konsumen terhadap Pelayanan Asuhan Kefarmasian di Apotek	45
D. Kesesuaian Harapan (Kepentingan) Konsumen dengan Kinerja Petugas Apotek Mengenai Pelayanan Asuhan Kefarmasian di Apotek	56
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	70

Tabel XV.	Total Jawaban Responden terhadap Faktor Macam Informasi Obat yang dibutuhkan	52
Tabel XVI.	Distribusi Jawaban Responden terhadap Faktor Penghargaan Konsumen terhadap Pelayanan Asuhan Kefarmasian tentang Informasi Obat yang diterimanya	53
Tabel XVII.	Distribusi Jawaban Responden terhadap Faktor Kesadaran Konsumen akan Hak nya memperoleh Pelayanan Kefarmasian berupa Informasi Obat	55
Tabel XVIII.	Tingkat Kesesuaian Responden terhadap Cara Pemberian Pelayanan Asuhan Kefarmasian	56
Tabel XIX.	Tingkat Kesesuaian Responden terhadap Penampilan dan Kemampuan Petugas dalam Pelayanan Asuhan Kefarmasian ...	57
Tabel XX.	Tingkat Kesesuaian Responden terhadap Prasarana Fisik Pelayanan Kefarmasian	58
Tabel XXI.	Rekapitulasi Analisis Kesesuaian Harapan dan Kinerja Petugas Apotek terhadap Pelayanan Asuhan Kefarmasian di Apotek ..	61

tujuan akhirnya sesuai harapan dan terdokumentasi dengan baik. Apoteker harus memahami dan menyadari kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) dalam proses pelayanan. Oleh sebab itu apoteker dalam menjalankan praktik harus mampu berkomunikasi dengan tenaga kesehatan lainnya dalam menetapkan terapi untuk mendukung penggunaan obat yang rasional. Sebagai upaya agar para apoteker dapat melaksanakan pelayanan kefarmasian dengan baik, Ditjen Yanfar dan Alkes Departemen Kesehatan bekerja sama dengan Ikatan Sarjana Farmasi Indonesia (ISFI) menyusun standar pelayanan kefarmasian di apotek untuk menjamin pelayanan kefarmasian kepada masyarakat.

Dari dalam sudut pandang profesi farmasis sendiri, semangat untuk berubah kearah menjadi yang lebih baik sudah sangat dirasakan. Perubahan yang dimaksud disini bukan hanya dalam hal perubahan kualitas tetapi juga perubahan paradigma yang bermula dari era *Traditional Drug distribution Period*, dimana farmasis hanya mencakup membeli, meracik, menyiapkan, dan mengevaluasi *medicinal drugs* yang kemudian memasuki paradigma yang paling mutakhir disebut dengan era *Pharmaceutical Care Period* yang mengacu pada perubahan paradigma dunia kefarmasian dari *Drug Oriented* menuju *Custemer Oriented* (Fudholi, 2003) namun semangat perubahan itu perlu didukung dan dibekali oleh data-data yang menunjukkan gambaran nyata profil farmasis yang bisa dijadikan dasar untuk menuju perubahan yang konstruktif. Penelitian ini dilakukan untuk melihat persepsi konsumen apotek-apotek pada kecamatan Kotagede, Kodya Jogjakarta mengenai asuhan kefarmasian. Persepsi ini menggambarkan pandangan konsumen, yang ditentukan oleh pengalaman mereka dalam menerima pelayanan asuhan kefarmasian di apotek. Hasil ini dapat digunakan selanjutnya dalam peningkatan kualitas pelayanan suatu apotek.

Dalam bidang farmasi komunitas yang diidentikkan dengan apotek sebagai ladang pengabdian profesi apoteker, kemampuan farmasis mengenai peracikan resep mulai jarang digunakan. Hal ini dikarenakan formulasi obat-obatan pada saat ini sudah sedemikian rupa, sehingga kemampuan farmasi mengenai hal ini tidak diperlukan lagi dalam penyerahan obat kepada pasien. Tingkat keterlibatan langsung farmasis dalam proses peracikan obat akan menurun, namun dilain pihak farmasis mengemban tanggung jawab penuh terhadap efisiensi, keefektifan, dan keamanan proses peracikan obat, serta keterlibatannya akan selalu dibutuhkan dalam beberapa kasus dimana dibutuhkan aplikasi dari pengetahuan kefarmasian yang diperolehnya di perguruan tinggi. Obat-obatan yang poten semakin banyak diluncurkan ke pasar, sehingga menuntut farmasis komunitas untuk mengaplikasikan pengetahuannya tentang informasi obat yang dibutuhkan oleh masyarakat (Anonim,1987).

2. Uraian Tentang Apoteker/Farmasis

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 1027/MENKES/SK/IX/2004, Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus pendidikan profesi dan telah mengucapkan sumpah berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku dan berhak melakukan pekerjaan kefarmasian di Indonesia sebagai apoteker.

Selain itu juga ada pengertian-pengertian lain yang diatur di dalam Peraturan Menteri Kesehatan yang sama, yaitu Apoteker Pengelola Apotek (APA) adalah Apoteker yang telah diberi surat ijin apotek. Surat Ijin Apoteker (SIA) adalah ijin yang diberikan oleh menteri kepada Apoteker atau Apoteker yang bekerjasama dengan pemilik sarana untuk menyelenggarakan apotek di suatu tempat tertentu (Anonim, 2000).

3. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek

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

6. Kinerja

Kinerja adalah kesuksesan seseorang didalam melakukan sebuah pekerjaan.

7. Konsumen

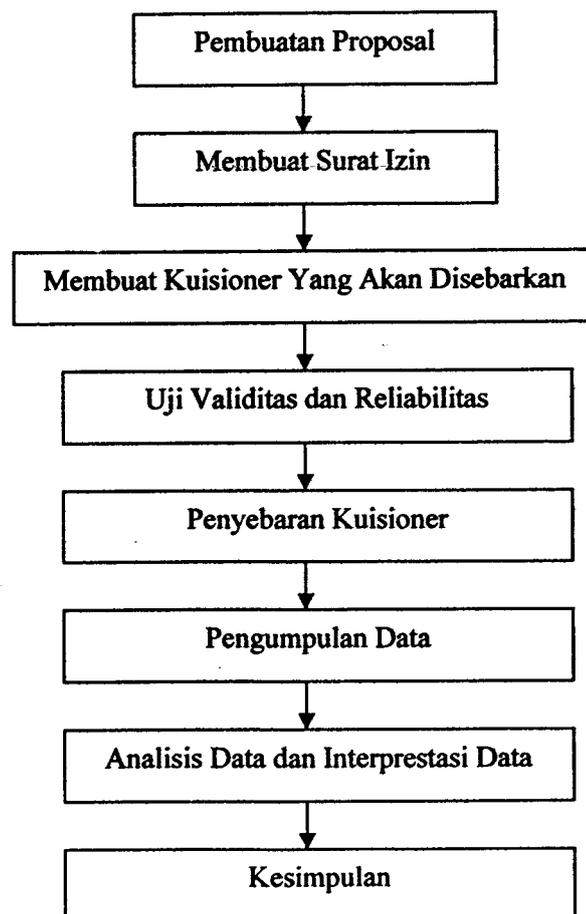
Konsumen adalah pasien atau orang lain yang membeli obat di apotek

8. Persepsi

Persepsi adalah gambaran subyektif internal seseorang dalam bentuk pendapat dan penilaian terhadap suatu hal yang dilihat, didengar dan dirasakan.

B.Cara Penelitian

Secara garis besar cara penelitian dapat dilihat pada skema gambar 1. berikut ini :



Gambar 1. Skema Cara Penelitian