

Analisis kualitas pelayanan, sumber daya manusia sarana dan prasarana

by Fx Sulistiyanto

Submission date: 28-Apr-2023 11:04AM (UTC+0700)

Submission ID: 2077903672

File name: 3_Artikel_Jurnal_Disrupsi_Bisnis_1.docx (69.73K)

Word count: 3544

Character count: 22404

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, SUMBER DAYA MANUSIA, SARANA DAN PRASARANA (STUDI KASUS APOTEK "X" KOTA SEMARANG)

F.X. Sulistiyanto W.S¹, Siti Munisih²,

^{1,2} Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Yayasan Pharmasi Semarang
fxsulistiyanto@gmail.com

Abstract

Service quality is the most important basis for knowing customer satisfaction. A company is considered good if it succeeds in offering goods/services following the wishes of customers. The quality of a product and good service has a big impact on customer satisfaction. Service quality is a dynamic condition and is interrelated with product factors, service factors, and human resource factors. In addition, processes and environments can meet and exceed the desired service quality factors.

The purpose of this study was to determine the characteristics of respondents based on gender, age, job title, length of work at the pharmacy, work other than at the pharmacy, working days in a week, working hours per day, presence of accompanying pharmacists, find out the results and suitability of analysis of service quality, human resources people, facilities and infrastructure at the "X" Pharmacy in Semarang City based on Permenkes No 73 of 2016.

The tools and materials used in this study were in the form of questionnaire sheets and the results of the questionnaires were given directly to pharmacists at the "X" Pharmacy in Semarang City for January 2023. The sampling technique used was purposive sampling. Inclusion criteria, namely pharmacies that have been established for more than 20 years and pharmacists with the status of pharmacists in charge of pharmacies who are willing to participate in filling out the questionnaire.

There were 40 female respondents (80%), all respondents aged 26-35 years. Respondents have a position as APA (100%). The working period of most of the respondents (76%) is 1-5 years, most of them work 3-5 days per week (76%) and have working hours of 4-6 hours (100%) in a day and have other jobs. Human resources, facilities, and infrastructure as well as the quality of pharmacist services at the pharmacy have been implemented 100% and are by the standards. Pharmacies should be able to maintain the implementation of pharmaceutical services that are following the standards of the Minister of Health Regulation Number 73 of 2016. The management of human resources and the provision of facilities and infrastructure can be further improved, especially in the digitalization era.

Keywords: *Quality of Service, Human Resources, Facilities, and Infrastructure, "X" Pharmacy, January 2023.*

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan dasar yang paling penting untuk mengetahui kepuasan pelanggan. Suatu perusahaan yang baik dinilai apabila berhasil menawarkan barang / jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas sebuah produk serta pelayanan yang bagus memiliki dampak yang besar terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan sebuah keadaan yang dinamis dan saling berkaitan dengan faktor produk, faktor layanan, dan faktor sumber daya manusia. Selain itu proses serta lingkungan yang dapat memenuhi serta melebihi faktor kualitas pelayanan yang diinginkan.

Tujuan penelitian adalah mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, jabatan, lama kerja di apotek, pekerjaan selain di apotek, hari kerja dalam seminggu, jam kerja per hari, keberadaan apoteker pendamping, mengetahui hasil dan kesesuaian analisis kualitas pelayanan, sumber daya manusia, sarana serta prasarana pada Apotek "X" Kota Semarang berdasarkan Permenkes No. 73, Tahun 2016.

Alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian berupa lembar kuisioner dan hasil kuisioner yang diberikan secara langsung kepada Apoteker di Apotek "X" Kota Semarang periode Januari 2023. Teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Kriteria inklusi yaitu apotek sudah berdiri lebih

dari 20 tahun dan Apoteker yang berstatus Apoteker Penanggungjawab Apotek yang bersedia berperan serta dalam pengisian kuisioner.

Responden berjenis kelamin perempuan ada 40 orang (80%), seluruh responden berusia 26 - 35 tahun. Responden mempunyai posisi sebagai APA (100%). Masa kerja responden sebagian besar (76 %) 1 - 5 tahun, sebagian besar bekerja 3 - 5 hari per minggu (76 %) dan mempunyai jam kerja 4 - 6 jam (100%) dalam sehari serta memiliki pekerjaan lain. Sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta kualitas pelayanan Apoteker di apotek 100% sudah terlaksana dan sesuai dengan standar. Apotek hendaknya dapat menjaga pelaksanaan pelayanan kefarmasian yang sudah sesuai dengan standar Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016. Pengelolaan sumber daya manusia serta penyediaan sarana dan prasarana dapat ditingkatkan lagi terutama pada era digitalisasi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana, Apotek "X", Januari 2023.

PENDAHULUAN

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan dasar yang paling penting untuk mengetahui kepuasan pelanggan. Suatu perusahaan yang baik dinilai apabila berhasil menawarkan barang / jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas sebuah produk serta pelayanan yang bagus memiliki dampak yang besar terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan sebuah keadaan yang dinamis dan saling berkaitan dengan faktor produk, faktor layanan, dan faktor sumber daya manusia. Selain itu proses serta lingkungan yang dapat memenuhi serta mengunggulkan faktor kualitas pelayanan yang diinginkan (Chandra, 2016). Kualitas pelayanan bisa diartikan menjadi taraf kepuasan pelanggan yang didapat dengan cara perbandingan beberapa faktor pelayanan yang sejenis, sehingga memungkinkan pelanggan untuk mendapatkan hasil perbandingan tingkat kualitas pelayanan yang didapat pada beberapa perusahaan.

Manajemen sumber daya manusia adalah usaha setiap perusahaan – perusahaan untuk dapat mengelola kemampuan manusianya untuk mencapai tujuan perusahaan, yang diatur sedemikian rupa sehingga tujuan utama dari semua pekerjaan karyawan adalah keberhasilan. Pengelolaan SDM modern tidak lagi hanya terfokus pada pencapaian tujuan perusahaan, tetapi juga harus mampu berpikir seiring dengan pengembangan kemampuan perusahaan.

Berdasarkan UU RI No. 28, Tahun 2002 tentang bangunan, bangunan yang mengacu pada benda fisik yang terlihat dengan mata atau dirasakan oleh panca indera serta dikenali oleh pasien, infrastruktur, yang mengacu pada benda atau jaringan atau fasilitas yang membuat fasilitas yang ada berfungsi sebagaimana mestinya Apa yang diharapkan dari sebuah rumah sakit memerlukan perhatian khusus terhadap keselamatan, kesehatan, kenyamanan dan kemudahan (Presiden Republik Indonesia, 2002).

Apotek adalah tempat di mana pekerjaan medis dilakukan, obat-obatan dan produk kesehatan lainnya didistribusikan kepada masyarakat (Kepmenkes, 2004). Pelayanan kefarmasian merupakan subsistem dari pengobatan yang orientasinya langsung kepada pasien. Layanan medis tersebut memandu pasien dalam kehidupan sehari – hari / gaya hidup yang saling mendukung perawatan pasien agar sukses, memantau hasil pasien, dan bekerja dengan profesional lain untuk mendapatkan kualitas hidup optimal. (Badu et al., 2019).

Sumber Daya Manusia

Permenkes 2016 Nomor 73 mengenai standar pelayanan kefarmasian, apoteker harus mempertahankan kemampuan menawarkan serta melaksanakan pelayanan dengan maksimal, membuat keputusan yang tepat, kemampuan komunikasi antara anggota profesi, memposisikan diri sebagai pemimpin, menjaga kedisiplinan, keahlian dalam memimpin. Menggunakan sumber daya secara kompeten, belajar terus menerus sepanjang menjalankan keprofesionalitasnya dan membantu dalam kegiatan pelatihan – pelatihan serta memiliki kemampuan meluangkan setiap kesempatan dalam meningkatkan keilmuannya (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016).

Apoteker adalah seorang profesional yang memberikan pelayanan kefarmasian pada apotek dan mempunyai kualifikasi sebagai berikut :

1. Mampu menyediakan serta memberikan pelayanan secara baik.

Sebagai pengelola apotek, apoteker harus mampu memberikan pelayanan kefarmasian yang profesional. Dalam memberikan pelayanan, apotek harus mampu mengintegrasikan pelayanan ke dalam sistem kesehatan total untuk menciptakan sistem kesehatan yang berkelanjutan.

2. Memiliki kemampuan untuk mengambil keputusan secara profesional.
Seorang apoteker harus mampu mengambil keputusan yang tepat berdasarkan potensi, efektivitas dan efisiensi penggunaan obat dan alat kesehatan.
3. Mampu berkomunikasi dengan baik.
Apoteker harus mampu berkomunikasi dengan baik dengan pasien dan tenaga kesehatan lainnya, baik secara verbal maupun nonverbal, serta menggunakan bahasa yang sesuai dengan pendengarannya.
4. Menempatkan diri sebagai pimpinan dalam situasi multidisipliner.
Apoteker harus mampu menjadi pemimpin yang artinya harus mampu membuat keputusan yang benar dan efektif, mengkomunikasikannya dan mengelola hasil dari keputusan tersebut.
5. Tetap belajar selama berkarier.
Apoteker harus mampu belajar baik pada jalur formal maupun informal sepanjang kariernya, sehingga ilmu dan keterampilan yang dipunyai selalu baru (*up to date*)
6. Kemampuan mengelola sumber daya secara efektif dalam pengelolaan sumber daya manusia, fisik, anggaran dan informasi juga harus mampu mengelola dan memimpin orang lain dalam tim perawatan kesehatan.
7. Membantu memberikan pelatihan dan memberikan kesempatan untuk meningkatkan pengetahuan.
Apoteker bertanggung jawab dan melatih sumber daya yang tersedia dan memberikan kesempatan untuk mendapatkan pengalaman untuk meningkatkan keterampilan mereka (Kementerian Kesehatan RI, 2004).

Sarana dan Prasarana

Permenkes Nomor 73, Tahun 2016 menyatakan bahwa apotek yang berdiri harus memiliki :

1. Tempat apotek berlokasi pada daerah yang dengan mudah dikenali oleh masyarakat.
2. Terdapat papan petunjuk yang dengan jelas tertulis kata Apotek.
3. Apotek harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
4. Pelayanan produk kefarmasian diberikan pada tempat yang terpisah dari aktivitas pelayanan dan penjualan produk lainnya, hal ini berguna untuk menunjukkan integritas dan kualitas produk serta mengurangi resiko kesalahan penyerahan sediaan.
5. Masyarakat harus diberi akses secara langsung dan mudah oleh apoteker untuk memperoleh informasi dan konseling dari Apoteker.
6. Lingkungan apotek harus dijaga kebersihannya.
7. Apotek harus bebas dari hewan pengerat dan serangga.
8. Apotek memiliki suplai listrik yang konstan, terutama untuk lemari pendingin.
9. Apotek memiliki ruang tunggu yang nyaman bagi pasien.
10. Tempat untuk mendisplay informasi bagi pasien, termasuk penempatan brosur atau materi informasi bagi pasien.
11. Ruangan tertutup untuk konseling bagi pasien yang dilengkapi dengan meja dan kursi serta lemari untuk menyimpan catatan medikasi pasien.
12. Apotek memiliki ruang racikan.
13. Keranjang sampah yang tersedia untuk staff maupun pasien.
14. Perabotan apotek harus tertata rapi, lengkap dengan rak-rak penyimpanan obat dan barang-barang lainnya yang tersusun dengan rapi, terlindungi dari debu, suhu, kelembapan dan cahaya yang berlebihan serta diletakkan pada kondisi dengan temperatur yang telah ditetapkan (Kementerian Kesehatan RI, 2016).

Standar pelayanan kefarmasian bagi apotek menjadi dasar pengelolaan pelayanan kefarmasian. Apoteker bertanggung jawab mutlak untuk memberikan segala informasi medis kepada pasien maupun masyarakat. Beberapa penelitian yang sebelumnya dilakukan di beberapa kota sesuai Permenkes No. 35 yang mengatur tentang standar pelayanan farmasi obat (2014) menghasilkan data tentang pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh apoteker memiliki nilai yang tidak sesuai dengan standar (Amalia, 2019).

Apoteker perlu meningkatkan tingkat pengetahuan, perilaku, dan keterampilan dalam keprofesionalitasnya untuk berinteraksi secara tepat bersama pasien. Bentuk – bentuk interaksi yang dapat dilakukan antara lain tidak terbatas pada kegiatan melakukan sosialisasi, pemantauan penyalahgunaan narkoba sehingga dapat diketahui keberadaannya dan didokumentasikan secara baik. Apoteker harus selalu memahami dan menyadari kemungkinan - kemungkinan kesalahan medis yang dapat terjadi selama proses pemberian pelayanan. Untuk mengantisipasi hal tersebut di atas apoteker harus mengikuti standar – standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Apoteker harus dapat berkomunikasi secara efektif dengan tenaga kesehatan lain dalam pemberian resep dalam rangka terapi dalam meningkatkan penggunaan jamu atau obat tradisional sehingga apoteker dapat mengelola pelayanan medis dengan baik. Standar Pelayanan Kefarmasian meliputi standar penyelenggaraan obat, alat – alat kesehatan serta bahan - bahan habis pakai medis, serta pelayanan dalam pelaksanaan farmasi klinik. Pemberian layanan apoteker harus sama – sama dilaksanakan oleh seluruh staf, ruang dan infrastruktur (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016).

Permasalahan atau rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana karakteristik responden yang berdasar pada jenis kelamin, umur, jabatan, lama bekerja di apoteker, pekerjaan lainnya, hari kerja per minggu, jam kerja per hari, waktu kehadiran, tentang Asisten Apoteker, Analisis Kualitas Pelayanan, SDM, Sarana dan Prasarana Apoteker "X" di Kota Semarang dan Analisis Kesesuaian Kualitas Pelayanan, SDM, Sarana dan Prasarana Apoteker "X" di Kota Semarang berdasarkan Permenkes Tahun 2016 No. 73.

Tujuan pada penelitian adalah untuk mengetahui karakteristik responden yang berdasar pada jenis kelamin, umur, jabatan pekerjaan, lama kerja di apoteker, pekerjaan selain di apoteker, hari kerja dalam seminggu, jam kerja per hari, keberadaan apoteker pendamping, mengetahui hasil analisis kualitas pelayanan, sumber daya manusia, sarana serta prasarana pada Apoteker "X" Kota Semarang dan mengetahui kesesuaian analisis kualitas pelayanan, sumber daya manusia, sarana prasarana pada Apoteker "X" Kota Semarang berdasar atas Permenkes No. 73 tahun 2016.

METODE

Instrumen pada penelitian ini digunakan kuesioner berisikan beberapa pertanyaan. Kuesioner merupakan cara mendapatkan data yang dilakukan dengan berkomunikasi dengan sumber data. Kuesioner adalah salah satu alat penelitian ilmiah yang banyak digunakan dalam penelitian sosial, seperti penelitian sumber daya manusia, penelitian pemasaran dan perilaku, dan keuangan perilaku. (Isti Pujihastuti, 2010).

Bahan penelitian berupa hasil kuesioner yang diberikan langsung kepada apoteker di Apoteker "X" Kota Semarang Bulan Januari 2023. Teknik pengambilan sampel pada penelitian yaitu *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengumpulan data dimana sampel ditentukan berdasarkan pertimbangan tertentu. Tujuannya untuk menentukan sampel suatu penelitian yang didasarkan atas kriteria – kriteria tertentu agar sampel yang didapat memenuhi tujuan di dalam penelitian (Sugiyono, 2010). Data yang dihasilkan dievaluasi secara deskriptif dalam bentuk nilai persentase serta disajikan dalam tabel.

Kriteria Inklusi yang ditentukan oleh peneliti pada penelitian ini adalah apoteker sudah berdiri lebih dari 20 tahun, pemilik sarana apoteker adalah apoteker, dan apoteker yang berstatus Apoteker Penanggungjawab Apoteker disuatu apoteker "X" di Kota Semarang yang bersedia berperan serta dalam penelitian kuisisioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kriteria	Jumlah	Persentase
Jenis kelamin	Laki – laki	10	20
	Perempuan	40	80
Usia	26 – 35 thn	50	100
Posisi di apoteker	APA	50	100
Lama kerja di apoteker saat ini	1 – 5 thn	38	76

	6 – 10 thn	12	24
Memiliki pekerjaan lain	Ya	50	100
	Tidak	0	0
Hari kerja dalam seminggu	1 – 3 hari	12	24
	3 – 5 hari	38	76
Jam kerja per hari	4 – 6 jam	50	100
Keberadaan Apoteker	Punya	50	100
Pendamping	Tidak punya	0	0

Sumber : Pengolahan Data (2023)

Berdasarkan tabel 1, responden yang berjenis kelamin perempuan ada 40 orang (80%), seluruh responden berusia 26-35 tahun, rentang usia yang tercantum pada tabel adalah rentang usia dari Depkes. Responden mempunyai posisi sebagai APA (100%). Masa kerja responden sebagian besar (76 %) 1 - 5 tahun, masa kerja yang relatif baru ini dikarenakan berpindah-pindah tempat kerja mencari yang sesuai dengan kenyamanan. Semua responden memiliki pekerjaan lain, pekerjaan lainnya yaitu 12 orang sebagai ASN di dinas kesehatan dan 1 orang sebagai ASN di rumah sakit umum daerah.

Kondisi kerja dilihat dari hari kerja dan jam kerja: sebagian besar bekerja 3 - 5 hari per minggu (76 %) dan mempunyai jam kerja 4 - 6 jam (100%) dalam sehari. Beberapa apoteker tidak bekerja secara penuh waktu, hal itu disebabkan dari berbagai faktor misalnya hamper seluruh apoteker biasanya bukan pemilik sarana apotek (PSA), tetapi hanya sebagai apoteker penanggung jawab, sehingga berkerja paruh waktu. Kedua, kekurangan apoteker. bekal bekal ilmu dan keahlian untuk bekerja di apotek memicu pemikiran mereka sehingga apoteker yang bekerja terasa santai dan tidak memerlukan jam kerja panjang atau jadwal kunjungan apoteker yang tidak pasti / teratur (Supardi et al., 2019).

Pada peraturan jam kerja Apoteker dalam Dinas Kesehatan dijelaskan bahwa jam kerja apoteker yang berpraktek di 2 (dua) sarana pelayanan kefarmasian adalah minimal 2 (dua) jam dalam sehari selama 5 (lima) hari kerja atau minimal 10 (sepuluh) jam dalam seminggu untuk tiap sarana pelayanan kefarmasian. Jam kerja apoteker juga dihitung dalam waktu 5 tahun untuk dijadikan sebagai laporan untuk mengajukan resertifikasi apoteker yang memiliki persyaratan wajib minimal 2.000 jam pelatihan profesional kumulatif selama 5 (lima) tahun, proporsional (Komite Farmasi Nasional, 2014).

Pengaturan ini sudah sesuai dengan UU Tahun 2003 No 13 yang mengatur mengenai Ketenagakerjaan . Peraturan tentang ketenagakerjaan telah diatur khusus pada pasal 77 yang berisi tentang kewajiban setiap pengusaha untuk mengikuti regulasi waktu kerja. Peraturan waktu kerja ini terdiri dari dua sistem, yaitu 7 jam kerja sehari atau 40 jam kerja seminggu selama 6 hari kerja periode 1 minggu; atau 8 jam kerja sehari atau 40 jam kerja dalam seminggu selama 5 hari kerja periode 1 minggu atau 40 jam dalam 1 minggu (DPR RI, 2003).

Tabel 2. Sumber Daya Manusia

KETERANGAN	Ya		Tidak	
	Jml	%	Jml	%
Apoteker, Apoteker pendamping dan tenaga teknis kefarmasian telah memenuhi persyaratan resmi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.	50	100	0	0
Menggunakan atribut praktik	50	100	0	0
Mengikuti pendidikan berkelanjutan	50	100	0	0
Apoteker mampu mengidentifikasi kebutuhan akan pengembangan diri	50	100	0	0

Apoteker, Asisten Apoteker, dan Tenaga teknis kefarmasian mematuhi peraturan perundang-undangan, sumpah apoteker, peraturan profesi yang berlaku.	50	100	0	0
---	----	-----	---	---

Sumber : Pengolahan Data (2023)

Pada tabel 2 terlihat bahwa pengelolaan sumber daya manusia, sudah terlaksana pada setiap apotek dan sudah sesuai Permenkes Nomor 73, Tahun 2016. Sumber daya manusia pelayanan kefarmasian diperlukan dalam pelaksanaan pelayanan. Permenkes No 73 tahun 2016 memberikan acuan untuk pencapaian sumber daya yang memadai. Menurut peraturan perundang - undangan yang masih berlaku di Indonesia, apotek yang buka harus dikelola oleh seorang apoteker profesional. Apoteker dan tenaga teknis kefarmasian yang memberikan pelayanan harus mampu menawarkan dan menjalankan pelayanan kefarmasian secara baik, membuat keputusan secara tepat, kemampuan komunikasi antara anggota profesi apoteker, memposisikan sebagai seorang pemimpin dalam keadaan menegakkan disiplin, kemampuan pengelolaan sumber daya manusia dengan efektif untuk berhasil dalam melanjutkan pembelajaran sepanjang karirnya, dan membantu memberikan pelatihan dan kesempatan untuk menambah pengetahuan (Elmiawati Latifah, 2013).

Hasil penelitian menunjukkan semua apotek sudah mengelola sumber daya sesuai standar pelayanan. apoteker, apoteker pendamping dan tenaga teknis kefarmasian di semua apotek sudah memenuhi persyaratan secara administrasi dan sudah sesuai dengan aturan perundang - undangan. Demikian juga kepatuhan terhadap aturan penggunaan atribut saat bekerja, perundang - undangan, sumpah terhadap apoteker, serta standar profesi yang berlaku sudah dijalankan. Sumber daya manusia di semua apotek mengikuti pendidikan berkelanjutan dan mempunyai kemampuan untuk mengidentifikasi kebutuhan akan pengembangan diri.

Setiap apotek di Kota Semarang memiliki sarana dan prasarana dalam menjalankan pelayanan dalam kefarmasian. Sarana serta prasarana apotek dapat meningkatkan dan menjamin mutu terhadap **sediaan farmasi, alat – alat kesehatan dan bahan - bahan medis habis pakai** serta kelancaran dalam praktik pelayanan kefarmasian (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016). Sarana prasarana dalam pelayanan dalam kefarmasian meliputi ruang yang berkaitan dengan resep, obat, konseling serta penyimpanan. Hasil pengolahan jawaban responden adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Sarana dan Prasarana

KETERANGAN	Ya		Tidak	
	Jml	%	Jml	%
Terdapat ruangan penerimaan resep	50	100	0	0
Terdapat ruangan pelayanan resep dan peracikan	50	100	0	0
Terdapat ruangan penyerahan obat	50	100	0	0
Terdapat ruangan konseling	50	100	0	0
Terdapat ruangan penyimpanan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai	50	100	0	0
Terdapat ruangan arsip	50	100	0	0

Sumber : Pengolahan Data (2023)

Tabel 3 menunjukkan bahwa semua apotek mempunyai ruang layanan resep dan peracikan serta ruang konsultasi. Persentase sarana prasarana yang ada di dalam apotek sudah 100% memenuhi persyaratan yang tercantum pada Permenkes No. 73 Tahun 2016. Semua apotek memiliki ruangan penerimaan resep, ruangan resep dan meracik obat, ruangan distribusi obat - obatan, ruangan konsultasi, penyimpanan obat, alat - alat kesehatan serta perbekalan kesehatan, dan setiap apotek di kota Semarang juga memiliki ruang filing.

Berdasarkan ketentuan yang berlaku, sarana dan prasarana pada apotek haruslah lengkap dan sesuai dengan apa yang dipersyaratkan agar apotek dapat dikatakan lengkap dan memenuhi kriteria. Karena sarana prasarana yang memadai didalam apotek sangat diperlukan demi kenyamanan konsumen maupun pasien yang datang berkunjung. Pelayanan dalam kefarmasian mencakup sarana serta prasarana, setiap apotek harus memiliki ruangan yang digunakan untuk konsultasi minimal ada satu buah meja dan satu buah kursi konsultasi sehingga memudahkan apoteker dalam menginformasikan pengobatan kepada pasien (Prabandari, 2018).

SIMPULAN

Karakteristik responden di apotek "X" Kota Semarang periode Januari 2023, responden yang berjenis kelamin perempuan ada 40 orang (80%), seluruh responden berusia 26 - 35 tahun, rentang usia yang tercantum pada tabel adalah rentang usia dari Depkes. Responden mempunyai posisi sebagai APA (100%). Masa kerja responden sebagian besar (76 %) 1 - 5 tahun, sebagian besar bekerja 3 - 5 hari per minggu (76 %) dan mempunyai jam kerja 4 - 6 jam (100%) dalam sehari. Sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang berada di apotek 100% sudah terlaksana sesuai dengan standar yang berlaku. Kualitas layanan apoteker pada apotek "X" Kota Semarang 100% memenuhi standar.

Apotek hendaknya dapat menjaga pelaksanaan pelayanan kefarmasian yang sudah sesuai dengan standar Permenkes No.73 Tahun 2016. Pengelolaan sumber daya manusia serta penyediaan sarana dan prasarana dapat ditingkatkan lagi terutama adanya era digitalisasi.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Stifar Yayasan Pharmasi Semarang khususnya Ketua Stifar yang telah membimbing dan mendukung di dalam menjalankan dan menyelesaikan penelitian ini, Kepada mahasiswa dan rekan rekan yang turut mendampingi, memberi masukan dan kritik selama proses pengambilan data.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, T. (2019). Evaluasi Standar Pelayanan Kefarmasian Apotek Di Apotek X Berdasarkan Permenkes Nomor 73 Tahun 2016. *Jurnal Inkofar*, 1(1), 49–58. <https://doi.org/10.46846/jurnalinkofar.v1i1.77>
- Badu, N. S., Lolo, W. A., & Jayanto, I. (2019). Kesesuaian Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Milik Bumh Wilayah Kota Manado. *Pharmacoin*, 8(3), 695. <https://doi.org/10.35799/pha.8.2019.29394>
- Chandra, F. T. dan G. (2016). *Service, quality and satisfaction* (4th ed.). CV Andi Offset.
- DPR RI. (2003). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 13 TAHUN 2003 TENTANG KETENAGAKERJAAN*.
- Elmiawati Latifah, et al. (2013). Pelayanan Kefarmasian Apotek. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Isti Pujihastuti. (2010). Isti Pujihastuti Abstract. *Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian*, 2(1), 43–56.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 73 TAHUN 2016. STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK*. Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan RI. (2004). *Kepmenkes No. 1027 Th. 2004 : Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan RI. (2016). *Permenkes Nomor 73 Tahun 2016: Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. In *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Kepmenkes. (2004). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 1027/Menkes/SK/IX/2004*. 2004, 352.
- Komite Farmasi Nasional. (2014). *PEDOMAN RE-SERTIFIKASI APOTEKER Dan PENENTUAN NILAI SATUAN KREDIT PARTISIPASI (SKP)*.

- Prabandari, S. (2018). Gambaran Manajemen Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Permata Kota Tegal. *Jurnal Para Pemikir*, 7(1), 202–208.
- Presiden Republik Indonesia. (2002). Undang-Undang Republik Indonesia tentang Bangunan Gedung. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung*, 1, 1–5.
- Sugiyono. (2010). *Metode penelitian pendidikan : pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. ALFABETA, Indonesia. <https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/200700/metode-penelitian-pendidikan-pendekatan-kuantitatif-kualitatif-dan-r-d>
- Supardi, S., Yuniar, Y., Sari, I. D., Timur, J., Utara, S., Selatan, S., Selatan, K., & Tengah, K. (2019). Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek di Beberapa Kota Indonesia The Implementation of Pharmaceutical Services Standard in Pharmacies in Several Cities in Indonesia. *Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 3(3), 152–159.

Analisis kualitas pelayanan, sumber daya manusia sarana dan prasarana

ORIGINALITY REPORT

13%

SIMILARITY INDEX

12%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

1%

★ www.mipa-farmasi.com

Internet Source

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off