

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **II.1 Pengertian Apotek**

Apotek merupakan tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan kefarmasian serta perbekalan alat kesehatan lainnya kepada masyarakat<sup>(12)</sup>. Sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan, maka dalam pelayanannya apotek harus mengutamakan kepentingan masyarakat yaitu menyediakan, menyimpan, dan menyerahkan perbekalan farmasi yang bermutu baik. Dalam pengelolaannya, apotek harus dikelola oleh apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker dan memiliki SIPA (surat ijin praktek apoteker). Standar kefarmasian suatu apotek adalah adanya apoteker dan asisten apoteker di apotek, ketika apotek melakukan kegiatan kefarmasian, apotek memiliki ruang tunggu untuk pengambilan obat, apabila apoteker dan asisten apoteker tidak ada, maka apotek tersebut dapat dikatakan standar kefarmasiannya kurang<sup>(12)</sup>.

#### **II.2 Pelayanan Kefarmasian**

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kesehatan pasien<sup>(12)</sup>.

Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari obat ke pasien yang mengacu kepada *Pharmaceutical Care*<sup>(8)</sup>. Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan

kualitas hidup dari pasien. Penggunaan pelayanan kefarmasian tidak hanya digunakan untuk pelayanan resep tapi juga untuk pengobatan sendiri (swamedikasi)<sup>(13)</sup>. Sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan adalah apoteker yang memiliki peran dan tanggungjawab yang besar pada swamedikasi. Peran dan tanggungjawab apoteker ini didasarkan pada filosofi *Pharmaceutical Care*, yaitu tanggung jawab apoteker dalam hal farmakoterapi dengan tujuan untuk mencapai keluaran yang dapat meningkatkan kualitas hidup pasien. Didasarkan pada filosofi ini, maka tanggung jawab apoteker adalah mengidentifikasi, memecahkan, dan mencegah terjadinya masalah yang berhubungan dengan obat (*drug-related problems*), sehingga dapat tercapai terapi yang optimal<sup>(14)</sup>. Standar pelayanan kefarmasian di apotek ini meliputi penampilan apotek, keramahan petugas apotek, pelayanan informasi obat di apotek, ketersediaan obat di apotek, dan kecepatan pelayanan di apotek<sup>(8)</sup>.

### **II.3 Tenaga Kefarmasian**

Tenaga teknis kefarmasian adalah tenaga yang membantu apoteker dalam melakukan pekerjaan kefarmasian, yang terdiri atas Sarjana Farmasi, Ahli Madya Farmasi, Analisis Farmasi, dan Tenaga Menengah Farmasi/Asisten Apoteker<sup>(11)</sup>. Apoteker merupakan sarjana farmasi yang telah lulus sebagai apoteker dan telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker serta memiliki surat ijin praktek (SIPA). Peran apoteker adalah melakukan pelayanan kefarmasian (*Pharmaceutical Care*) yang merupakan bentuk pelayanan dan tanggung jawab langsung profesi apoteker dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien<sup>(8)</sup>.

Apoteker harus memiliki kemampuan menyediakan dan memberikan pelayanan yang baik, mengambil keputusan yang tepat, mampu berkomunikasi antar profesi, menempatkan diri sebagai pemimpin dalam situasi multidisipliner, kemampuan mengelola sumber daya (manusia, fisik dan anggaran) secara efektif, selalu belajar sepanjang karir dan membantu pendidikan serta memberi peluang untuk meningkatkan pengetahuan<sup>(8)</sup>.

#### **II.4 Peran Apoteker dalam Pelayanan Kefarmasian**

Peran apoteker dalam mewujudkan keselamatan pasien meliputi dua aspek yaitu aspek manajemen dan aspek klinik. Aspek manajemen meliputi pemilihan perbekalan farmasi, pengadaan, penerimaan, penyimpanan dan distribusi, alur pelayanan, sistem pengendalian. Sedangkan aspek klinik meliputi skrining permintaan obat (resep atau bebas), penyiapan obat dan obat khusus, penyerahan dan pemberian informasi obat, konseling, monitoring dan evaluasi. Kegiatan farmasi klinik sangat diperlukan terutama pada pasien yang menerima pengobatan dengan risiko tinggi seperti pasien penyakit kronis kardiovaskular, diabetes, tuberkulosis (TBC), dan asma. Keterlibatan apoteker dalam team pelayanan kesehatan perlu didukung mengingat keberadaannya melalui kegiatan farmasi klinik terbukti memiliki kontribusi besar dalam menurunkan insiden atau kesalahan. Apoteker harus berperan di semua tahapan proses yang meliputi pemilihan, pengadaan, penyimpanan, skrining resep, dispensing, KIE (komunikasi, informasi dan edukasi), penggunaan obat yang rasional<sup>(15)</sup>.

## **II.5 Pelayanan Kefarmasian di Apotek**

Pelayanan kefarmasian meliputi pengelolaan sumber daya (sumber daya manusia, sarana prasarana, sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan serta administrasi) dan pelayanan farmasi klinik (penerimaan resep, peracikan obat, penyerahan obat, informasi obat dan pencatatan/penyimpanan resep) dengan memanfaatkan tenaga, dana, prasarana, sarana dan metode tata laksana yang sesuai dalam upaya mencapai tujuan yang ditetapkan<sup>(12)</sup>.

### **II.5.1 Pengelolaan Sumber Daya**

#### **II.5.1.1 Sumber Daya Manusia**

Sesuai ketentuan perundangan yang berlaku apotek harus dikelola oleh seorang apoteker yang profesional. Pengelolaan apotek oleh apoteker senantiasa harus memiliki kemampuan menyediakan dan memberikan pelayanan yang baik, mengambil keputusan yang tepat, mampu berkomunikasi antar profesi, menempatkan diri sebagai pimpinan dalam situasi multidisipliner, kemampuan mengelola SDM secara efektif, selalu belajar sepanjang karir dan membantu memberi pendidikan dan memberi peluang untuk meningkatkan pengetahuan.

#### **II.5.1.2 Sarana dan Prasarana**

Aspek sarana dan prasarana hampir semua dipenuhi oleh mulai dari halaman terdapat papan petunjuk yang dengan jelas tertulis kata apotek. Apotek harus dapat dengan mudah diakses oleh anggota masyarakat. 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. Masyarakat harus

diberi akses secara langsung dan mudah oleh apoteker untuk memperoleh informasi dan konseling. Lingkungan apotek harus dijaga kebersihannya. Apotek harus bebas dari hewan pengerat dan serangga. Apotek memiliki suplai listrik yang konstan, terutama untuk lemari pendingin. Apotek harus memiliki<sup>(6)</sup>: Ruang tunggu yang nyaman bagi pasien, tempat untuk mendisplay informasi bagi pasien, termasuk penempatan brosur/materi informasi, tempat untuk mendisplay informasi bagi pasien, termasuk penempatan brosur/materi informasi, ruangan tertutup untuk konseling bagi pasien yang dilengkapi dengan meja dan kursi serta lemari untuk menyimpan catatan medikasi pasien, ruang racikan dan tempat pencucian alat.

Perabotan apotek harus tertata rapi, lengkap dengan rak-rak penyimpanan obat dan barang-barang lain yang tersusun dengan rapi, terlindung dari debu, kelembaban dan cahaya yang berlebihan serta diletakkan pada kondisi ruangan dengan temperatur yang telah ditetapkan.

### **II.5.1.3 Sediaan Farmasi dan Perbekalan Kesehatan lainnya**

Pengelolaan persediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lainnya dilakukan sesuai ketentuan perundangan yang berlaku meliputi: perencanaan (dalam membuat perencanaan pengadaan sediaan farmasi perlu diperhatikan pola penyakit, kemampuan masyarakat dan budaya masyarakat), pengadaan (untuk menjamin kualitas pelayanan kefarmasian maka pengadaan sediaan farmasi harus melalui jalur resmi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku), dan penyimpanan obat/bahan obat (harus disimpan dalam wadah asli dari pabrik, dalam hal pengecualian atau darurat dimana isi dipindahkan pada wadah lain,

maka harus dicegah terjadinya kontaminasi dan harus ditulis informasi yang jelas pada wadah baru, wadah sekurang-kurangnya memuat nama obat, nomor batch dan tanggal kadaluarsa). Semua bahan obat harus disimpan pada kondisi yang sesuai, layak dan menjamin kestabilan bahan. Pengeluaran obat memakai sistem FIFO (*first in first out*) dan FEFO (*first expire first out*).

#### **II.5.1.4 Administrasi**

Administrasi dalam menjalankan pelayanan kefarmasian di apotek, perlu dilaksanakan meliputi administrasi umum dan administrasi pelayanan. Administrasi umum berupa pencatatan, pengarsipan, pelaporan narkotika, psikotropika dan dokumentasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sedangkan administrasi pelayanan berupa pengarsipan resep, pengarsipan catatan pengobatan pasien, dan pengarsipan hasil monitoring penggunaan obat.

#### **II.4.2.Pelayanan Farmasi Klinis**

##### **II.5.2.1 Skrining Resep**

Apoteker melakukan skrining resep meliputi: persyaratan administratif, kesesuaian farmasetik dan pertimbangan klinis. Pada persyaratan administratif yang perlu dilakukan adalah memeriksa kelengkapan resep seperti nama, SIP (surat izin praktek), alamat dokter, paraf dokter, identitas pasien, cara pemakaian yang jelas dan informasi lainnya. Kesesuaian farmasetis yaitu berupa bentuk sediaan, dosis, potensi, stabilitas, inkompatibilitas, cara dan lama pemberian. Sedangkan pertimbangan klinis adanya alergi, efek samping, interaksi, kesesuaian (dosis, durasi, jumlah obat dan lain lain). Jika ada keraguan terhadap resep hendaknya dikonsultasikan kepada dokter penulis resep dengan memberikan

pertimbangan dan alternatif seperlunya bila perlu menggunakan persetujuan setelah pemberitahuan.

### **II.5.2.2 Penyiapan dan Penyerahan Obat**

Apoteker melakukan penyiapan obat meliputi : peracikan, etiket, kemasan obat yang diserahkan, penyerahan obat, informasi obat, konseling dan monitoring. Peracikan dan etiket merupakan kegiatan menyiapkan, menimbang, mencampur, mengemas dan memberikan etiket pada wadah.

Peracikan obat harus dibuat suatu prosedur tetap dengan memperhatikan dosis, jenis dan jumlah obat serta penulisan etiket yang benar, jelas dan mudah di baca. Prosedur penyerahan obat harus dilakukan pemeriksaan akhir terhadap kesesuaian antara obat dengan resep. Obat hendaknya dikemas dengan rapi dalam kemasan yang cocok sehingga terjaga kualitasnya. Penyerahan obat dilakukan oleh apoteker disertai pemberian informasi obat dan konseling kepada pasien mengenai cara pemakaian obat, cara penyimpanan obat, jangka waktu pengobatan, aktivitas serta makanan dan minuman yang harus dihindari selama terapi serta harus memberikan konseling mengenai sediaan farmasi, pengobatan dan perbekalan kesehatan lainnya, sehingga dapat memperbaiki kualitas hidup pasien atau yang bersangkutan terhindar dari bahaya penggunaan obat yang salah. Selanjutnya monitoring penggunaan obat kepada pasien apoteker harus melaksanakan pemantauan penggunaan obat, terutama untuk pasien tertentu seperti kardiovaskular, diabetes, TBC, asma, dan penyakit kronis lainnya.

### **II.5.2.3 Promosi dan Edukasi**

Promosi dan edukasi oleh apoteker merupakan rangkaian dalam pemberdayaan masyarakat yang ingin mengobati diri sendiri (swamedikasi) untuk penyakit ringan dengan memilihkan obat yang sesuai dan apoteker harus berpartisipasi secara aktif dalam promosi dan edukasi. Apoteker ikut membantu diseminasi informasi, antara lain dengan penyebaran *leaflet* / brosur, poster, penyuluhan, dan lain lainnya<sup>(12)</sup>.

### **II.5.2.4 Pelayanan Residensial (*Home Care*)**

Apoteker memiliki peran penting dalam hal mendidik konsumen pada penggunaan obat yang tepat. Secara khusus, apoteker memberi saran untuk menggunakan obat-obatan yang aman kepada pasien yang melakukan pengobatan sendiri. Sehingga diperlukan konseling kepada pasien.

Apoteker sebagai *care giver* diharapkan juga dapat melakukan pelayanan kefarmasian yang bersifat kunjungan rumah, khususnya untuk kelompok lansia dan pasien dengan pengobatan penyakit kronis lainnya. Untuk aktivitas ini apoteker harus membuat catatan berupa catatan pengobatan (*medication record*)<sup>(4)</sup>.

## **II.6 Kepuasan Konsumen**

### **II.6.1 Pengertian Kepuasan Konsumen**

Kepuasan konsumen merupakan perasaan seseorang setelah membandingkan antara hasil kinerja barang dan jasa yang mereka rasakan dan sesuai dengan harapannya<sup>(16)</sup>. Puas atau tidak puas konsumen adalah respon terhadap ketidaksesuaian barang dan jasa yang dirasakan antara harapan sebelum pemakaian dan harapan yang dirasakan setelah pemakaian<sup>(17)</sup>.



Pengertian kepuasan konsumen lainnya adalah kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan tidak sesuai dengan pengalaman pengkonsumsian, sehingga kepuasan konsumen tersebut merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan barang atau jasa yang dibeli<sup>(19)</sup>.

## **II.6.2 Komponen Kepuasan Konsumen**

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan konsumen semakin besar. Semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap hal ini dan semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing namun, secara umum tetap mengarah kepada tiga komponen utama, yaitu<sup>(20)</sup>:

### **1. Respon (Tipe Dan Intensitas).**

Kepuasan konsumen merupakan respon emosional dan juga kognitif. Intensitas responnya mulai dari sangat puas dan menyukai produk sampai sikap yang apatis terhadap produk tertentu.

### **2. Fokus**

Sasaran hasil kepuasan disesuaikan pada beberapa standar. Nilai standar ini secara langsung berhubungan dengan produk, konsumsi, keputusan berbelanja ulang, dan penjual.

### 3. Waktu Respon

Respon terjadi pada waktu tertentu, antara lain : setelah konsumsi, setelah pemilihan produk atau jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif. Durasi kepuasan mengarah kepada berapa lama respon kepuasan itu berakhir.

#### **II.6.3. Ciri-Ciri Kepuasan Konsumen**

Konsumen melakukan pembelian dengan harapan produk sesuai dengan apa yang diharapkannya namun, ketika konsumen tidak puas maka konsumen akan menuntut perbaikan atau komplain kepada penyedia jasa pelayanan. Berikut ciri-ciri kepuasan konsumen<sup>(17)</sup>:

##### 1. Loyal Terhadap Produk

Konsumen yang puas cenderung loyal dimana mereka akan membeli ulang dari produsen yang sama.

##### 2. Adanya Komunikasi dari Mulut Ke Mulut yang Bersifat Positif

Komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*) yang bersifat positif yaitu rekomendasi kepada calon konsumen lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan penyedia jasa pelayanan.

##### 3. Perusahaan Menjadi Pertimbangan Utama Ketika Membeli Merek Baru

Ketika konsumen ingin membeli produk yang lain, maka perusahaan yang telah memberikan kepuasan kepadanya akan menjadi pertimbangan yang utama.

#### **II.6.4 Elemen Kepuasan Konsumen**

Perilaku konsumen dalam proses pengambilan keputusan membeli produk tahapnya dimulai dari pengenalan masalah yaitu berupa desakan yang membangkitkan tindakan untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhannya.

Selanjutnya tahap mencari informasi tentang jasa yang dibutuhkan dan dilanjutkan pada tahap penyelesaian. selain itu, tahap berikutnya adalah keputusan pembelian dan diakhiri dengan perilaku sesudah pembelian dimana konsumen akan membeli lagi atau tidak, tergantung dari tingkat kepuasan yang didapat dari produk jasa tersebut. Oleh karena itu, bagi penyedia produk dan jasa pelayanan harus memperhatikan empat elemen dalam kepuasan konsumen untuk mempertahankan pelanggan. Berikut empat elemen kepuasan konsumen<sup>(21)</sup>.

#### 1. Pengharapan (*Expectations*)

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Barang atau jasa yang sesuai dengan harapan konsumen akan menyebabkan konsumen merasa puas.

#### 2. Hasil (*Performance*)

Pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil maka konsumen akan merasa puas.

#### 3. Perbandingan (*Comparison*)

Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja aktual produk.

#### 4. Penegasan (*Confirmation/disconfirmation*)

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain. Confirmation terjadi bila harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. sebaliknya disconfirmation terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Konsumen akan merasa puas ketika terjadi confirmation / disconfirmation.

### **II.6.5 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen**

Lupiyoadi menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain:

#### 1. Kualitas Produk

Konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang, jika produk itu dapat memenuhi kebutuhannya. Hubungan kualitas produk dalam pelayanan kefarmasian adalah menyangkut ketersediaan farmasi, sehingga tercapai tujuan efek terapi. Persepsi konsumen atau pasien terhadap produk farmasi dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan sesungguhnya kualitas produk farmasi dan komunikasi.

#### 2. Kualitas Pelayanan

Konsumen akan merasa puas bila mereka dapat pelayanan yang baik, ramah, sesuai dengan yang diharapkan.

### 3. Emosional

Komponen emosional yaitu pengaruh atau pertimbangan yang bersifat emosional seperti: karena sugesti, angan-angan, gambaran yang indah, emosi mencontoh orang yang terhormat atau terkenal, perasaan bangga, supaya kelihatan lain dari yang lain.

### 4. Harga

Meskipun produk farmasi yang dipilih mempunyai kemanjuran khasiat yang sama dengan produk farmasi yang lain tetapi harganya relatif lebih murah. Hal tersebut juga merupakan faktor penting bagi konsumen untuk menentukan tingkat kepuasannya.

### 5. Biaya

Konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan juga tidak perlu membuang waktu untuk memperoleh obat tersebut. Bagi apotek perlu memperlengkapi obat-obat yang disediakan.

## **II.7 Konsep Kualitas**

Kualitas adalah suatu kondisi atau keadaan dimana bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik, sedangkan bagi pelanggan merupakan suatu kebutuhan. Berdasarkan model mutu jasa, terdapat lima penentu kualitas mutu jasa. Kualitas dari suatu kerja dapat disajikan menurut tingkat dimensinya, yaitu<sup>(23)</sup>:

1. *Responsiveness* (daya tanggap)

Kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan tepat. Dalam pelayanan apotek adalah kecepatan pelayanan obat dan kecepatan pelayanan kasir.

2. *Reliability* (keandalan)

Kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan. Dalam pelayanan apotek adalah pemberian informasi obat oleh petugas apotek.

3. *Assurance* (jaminan)

Kemampuan memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dalam pelayanan apotek adalah kelengkapan obat dan kemurahan harga obat.

4. *Emphaty* (empati)

Kemampuan membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan pelanggan. Dalam pelayanan apotek adalah keramahan petugas apotek.

5. *Tangibles* (berwujud)

Sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh pelanggan. Dalam pelayanan apotek adalah kecukupan tempat duduk di ruang tunggu apotek, kebersihan ruang tunggu, kenyamanan ruang tunggu.

## **II.8 Landasan Teori**

Penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan apoteker yang buruk akan merugikan apotek karena, konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan sehingga mereka akan beralih ke tempat lain. Hal ini dapat merugikan pihak apotek dari aspek bisnis selain itu, dampak yang timbul tidak saja kepada

konsumen yang bersangkutan tetapi kesan buruk ini akan diceritakan kepada orang lain sehingga citra apotek, terutama para petugasnya, termasuk apoteker, akan negatif/buruk. Oleh karena itu, penilaian konsumen yang baik terhadap layanan harus ditumbuhkan terus menerus dan berkesinambungan dengan orientasi kepada pelanggan itu sendiri<sup>(16)</sup>.

Kota Pontianak merupakan Ibu kota Provinsi Kalimantan Barat yang terus berkembang dari tahun ke tahun , dalam dunia kesehatan kota Pontianak sudah menuju proses pembenahan- pembenahan yang lebih baik. Di kota ini terdapat seratus empat apotek yang tersebar di enam kecamatan, selain itu apotek juga merupakan tempat dimana konsumen membeli obat-obatan baik obat dengan resep maupun obat tidak dengan resep. Oleh karena itu, pihak pengelola apotek harus memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya agar citra apotik di masyarakat semakin baik.

Kualitas pelayanan ialah salah satu strategi yang mampu menarik konsumen, kualitas pelayanan dapat disajikan menurut tingkat dimensinya seperti keandalan yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan percaya dan akurat, daya tangkap yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat terhadap pelanggan, jaminan yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, empati yaitu kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian bagi pelanggan, berwujud yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan dan personil<sup>(24)</sup>.

Adapun kendala dalam rangka meningkatkan pelayanan kefarmasian di apotek yaitu pemahaman terhadap pelayanan kefarmasian belum komprehensif,

apoteker kurang percaya diri dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada masyarakat, serta kurang prasarana informasi untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian<sup>(23)</sup>. Selain itu, rendahnya gaji apoteker yang tidak sebanding dengan hasil pendapatan apotek membuat apoteker jarang datang di tempat prakteknya sehingga perannya sebagai penyedia informasi kurang baik dimata konsumen<sup>(24)</sup>. Adanya permasalahan diatas tentunya akan berdampak buruk bagi kepuasan konsumen. Konsumen yang tidak puas akan pergi meninggalkan apotek untuk mencari apotek baru yang menyediakan jasa pelayanan yang lebih baik lagi. Tentu hal ini akan berdampak buruk bagi usaha apotek.

## **II.9 Hipotesis**

1. Karakteristik responden menurut usia, jenis kelamin dan pendidikan mendeskripsikan sosiodemografi responden.
2. Deskripsi tingkat kepuasan konsumen sudah puas dan kualitas pelayanan apoteker sudah baik di apotek kota Pontianak.
3. Ada hubungan antara tingkat kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan apoteker di apotek kota Pontianak.