

**Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi
Di Salah Satu Apotek Bandung Timur**
*Patient Satisfaction Level Toward Pharmacy Services
At A Pharmacy In Bandung Regency*

¹Mamay Maulana Sobandi, ²Jajang Japar Sodik, ³Elvira Najwa Zain Nabawi

^{1,2,3}Universitas Bhakti Kencana, Jl. Soekarno-Hatta No.754, Cipadung Kidul, Kec. Panyileukan,
Kota Bandung, Jawa Barat 40614
Email: mamay.maulana@bku.ac.id

Abstrak

Pelayanan kefarmasian yang bermutu di apotek berperan penting dalam memenuhi harapan pasien, yang pada gilirannya mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Seiring dengan perubahan orientasi pelayanan dari **drug-oriented** menjadi **patient-oriented**, pelayanan kefarmasian kini berfokus pada peningkatan kualitas hidup pasien melalui pendekatan **pharmaceutical care**. Perubahan ini menuntut apoteker untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku dalam berinteraksi langsung dengan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di salah satu apotek di Kabupaten Bandung, dengan menggunakan metode deskriptif. Penelitian ini mengumpulkan data primer melalui kuesioner, yang mengukur kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi: **Tangible (fasilitas dan tampilan apotek)**, **Empathy (perhatian terhadap pasien)**, **Reliability (keandalan pelayanan)**, **Responsiveness (kecepatan pelayanan)**, dan **Assurance (jaminan pelayanan)**. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif tentang kualitas pelayanan kefarmasian di apotek dan memperlihatkan area yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan pasien yang lebih baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Obat ,Tingkat Kepuasan Pasien, Metode Deskriptif

Abstract

Pharmaceutical services with high quality in pharmacies play an important role in meeting patient expectations, which in turn affects consumer satisfaction levels. Along with the shift in service orientation from drug-oriented to patient-oriented, pharmaceutical services now focus on improving the quality of life of patients through a pharmaceutical care approach. This change requires pharmacists to enhance their knowledge, skills, and behaviors in direct interactions with patients. This study aims to measure the level of patient satisfaction with medication information services at a pharmacy in Bandung Regency, using a descriptive method. The research collects primary data through questionnaires, which assess patient satisfaction based on five dimensions: Tangibles (pharmacy facilities and appearance), Empathy (attention to patients), Reliability (service reliability), Responsiveness (service speed), and Assurance (service guarantees). The results of this study are expected to provide an objective overview of the quality of pharmaceutical services in pharmacies and highlight areas that need improvement to achieve better patient satisfaction.

Keywords : Pharmaceutical Service Quality, Patient Satisfaction Level, Descriptive Method

PENDAHULUAN

Apoteker memiliki peran kunci dalam memberikan konseling medikasi, manajemen penyakit kronis, dan layanan perawatan klinis yang dapat mempengaruhi hasil kesehatan secara positif (Christensen & Farris, 2006; Hansen et al., 2023). Menariknya, meskipun ada tantangan seperti kurangnya remunerasi untuk layanan kognitif dan hambatan dalam pengakuan penuh terhadap peran apoteker, ada bukti yang mendukung nilai layanan perawatan farmasi di apotek komunitas (Jones et al., 2005). Selain itu, integrasi teknologi kesehatan digital telah mengubah

manajemen medikasi di apotek, memungkinkan apoteker untuk merancang rencana perawatan yang disesuaikan dan berpartisipasi dalam pendidikan pasien (Alsoweih et al., 2024). Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan erat kaitannya dengan persepsi mereka terhadap mutu pelayanan yang diberikan, termasuk aspek fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati tenaga kesehatan (Ridwan et al., 2024).

Mutu pelayanan yang baik akan membentuk pengalaman positif pasien, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien, terutama dalam layanan rawat jalan di klinik dan rumah sakit (Putri & Agustina, 2024; Hartawan & Zaini, 2022). Menurut Kotler (2009), terdapat lima dimensi mutu pelayanan yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen terhadap jasa. Dimensi ini dikenal dengan istilah model Service Quality melalui metode survey penilaian kepuasan yang komprehensif bagi pelayanan jasa. lima dimensi SERVQUAL yang perlu diperhatikan dalam mengukur kepuasan yaitu : dimensi keandalan (reliability), dimensi ketanggapan (responsiveness), dimensi jaminan (assurance), dimensi empati (Empathy) yaitu perhatian untuk memahami kebutuhan pelanggan dan dimensi berwujud (tangible) yang dapat berupa sarana fisik dan perlengkapan

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian Jenis penelitian termasuk penelitian deskriptif .Metode deskriptif adalah adalah suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif.Penelitian ini di maksudkan untuk mendapatkan gambaran kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di apotek.

Populasi dan Sample

Populasi adalah adalah keseluruhan subject penelitian Dalam hal ini yang menjadi populasi adalah konsumen yang melakukan pembelian di apotek jumlah sample yang di ambil sebanyak 84 sample.

Variable Penelitiannya

Variable adalah segala sesuatu yang dapat di jadikan obyek penelitian atau factor-faktor yang berperan dalam perumusan masalah

Dalam penelitian ini maka yang menjadi variable penelitian adalah

1. Profil dari konsumen yang melakukan pembelian di Apotek menurut jenis kelamin,Golongan usia dan tingkat pendidikan
2. Kualitas layanan yang di berikan oleh pihak Apotek
3. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang di berikan oleh pihak Apotek

Teknik Pengumpulan data

Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data primer yaitu jenis data yang di dapat dengan cara pengumpulan langsung oleh peneliti seperti data hasil kusioner.Dalam penelitian ini kusioner terdiri dari beberapa pertanyaan yang di bagi menjadi 6 bagian yaitu :

- a. Responsiveness / Ketanggapan
 1. Petugas farmasi di apotek ini memberikan informasi yang jelas dan tepat waktu
 2. Petugas farmasi selalu siap membantu saat saya membutuhkan informasi lebih lanjut
 3. Proses pengambilan obat di apotek ini cepat dan efisien.
- b. Reliability/Andalan
 1. Obat yang diberikan selalu sesuai dengan resep yang saya berikan
 2. Petugas farmasi selalu memastikan saya mendapatkan obat yang tepat sesuai dosis yang dianjurkan
 3. Apotek ini selalu memiliki stok obat yang saya butuhkan

c. Assurance / Kepastian

1. Petugas farmasi di apotek ini memiliki pengetahuan yang baik tentang obat-obatan
2. Saya merasa yakin dengan rekomendasi yang diberikan oleh petugas farmasi
3. Petugas farmasi memberikan penjelasan yang mudah dipahami tentang penggunaan obat.

d. Tangible / Bentuk Fisik

1. Fasilitas apotek ini bersih dan nyaman.
2. Barang-barang yang ada di apotek ini tersusun rapi dan mudah ditemukan
3. Kemasan obat yang diberikan selalu dalam kondisi baik dan aman

e. Empathy/Empati

1. Petugas farmasi di apotek ini menunjukkan perhatian yang baik terhadap kebutuhan saya
2. Petugas farmasi mendengarkan keluhan dan pertanyaan saya dengan baik
3. Saya merasa dihargai sebagai pasien oleh petugas farmasi.

f. Kepuasan Konsumen

1. Konsumen akan selalu datang ke apotek
2. Konsumen akan selalu memanfaatkan pelayanan apotek
3. Akan menceritakan kebaikan & merekomendasikan apotek kepada keluarga atau orang lain

Pengolahan Data

Setelah Data terkumpul selanjutnya di lakukan pengolahan dan analisis data . hasil pengolahan data hasil penelitian di olah dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Editing
Memeriksa data yang telah di kumpulkan berupa pertanyaan
2. Coding

Dengan Cara memberikan code atau tanda tertentu pada setiap jawaban yang telah di berikan di dalam kusioner

3. Tabulasi

Pengorganisasian data sedemikian rupa agar dengan mudah di jumlah, di susun dan di tata untuk di sajikan dan di analisis.

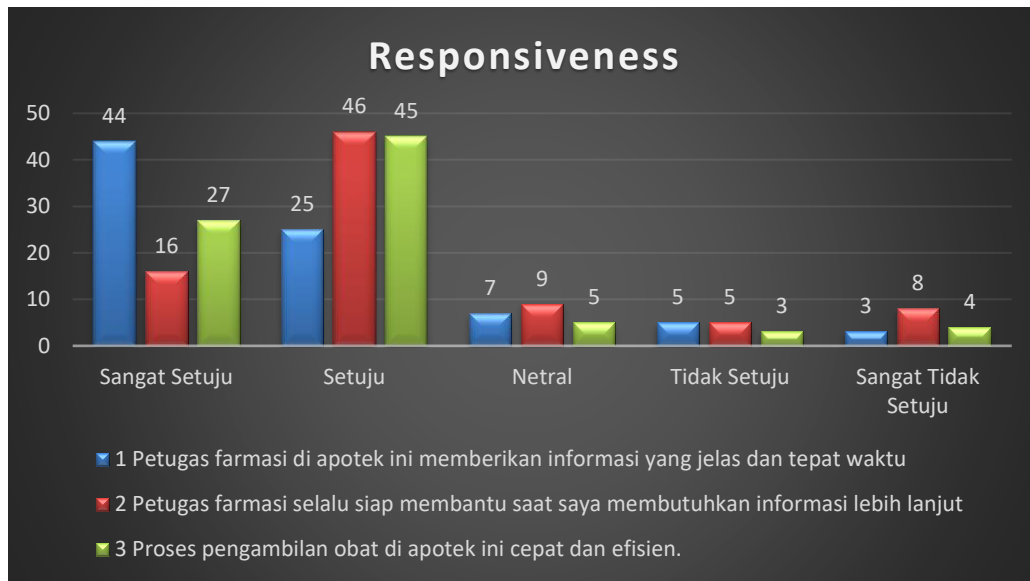
Analisis Data

Pada kusioner bagian harapan dan kinerja masing-masing pertanyaan diberikan penilaian dengan bobot berbeda berdasarkan skala Likert (Rangkuti F,2006)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

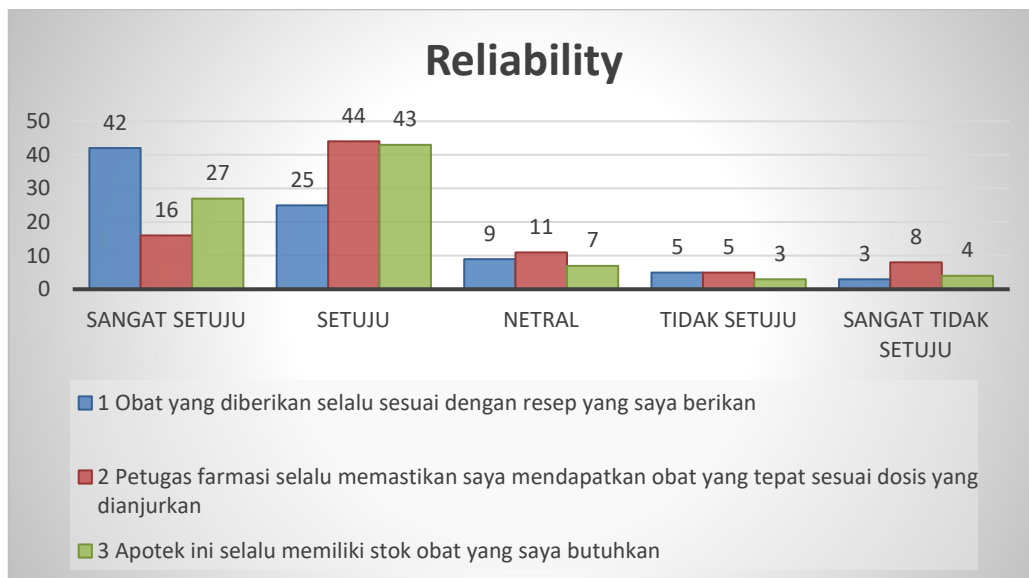
Data Penelitian ini adalah hasil dari kusioner yang disebarkan kepada 86 Responden. Analisis yang akan di sajikan terdiri dari analisis deskriptif data penelitian. Data penelitian ini merupakan hasil jawaban responden dalam mengisi pertanyaan pada angket penelitian yang di sebarakan .Pada analisis penelitian penulis uraikan berdasarkan kepada operasionalisasi variable penelitian.

Data hasil kusioner di tabulasi tiap alternative jawaban akan di berikan bobot dengan mengalikan tiap frekwensi alternative jawaban dengan bobotnya. Deskripsi dan operasionalnya konsep-konsep dalam angket ini di lakukan berdasarkan pengamatan terhadap gejala-gejala di lapangan. Penulis memaparkan dan memberikan penjelasan terhadap pertanyaan –pertanyaan untuk variable kualitas pelayanan dan kepuasan responden yang telah di klasifikasikan dalam katagori sangat setuju,setuju,tidak setuju dan sangat tidak setuju.Sementara untuk variable kepuasan kerja dikatagorikan sangat rendah,rendah,baik dan sangat baik.



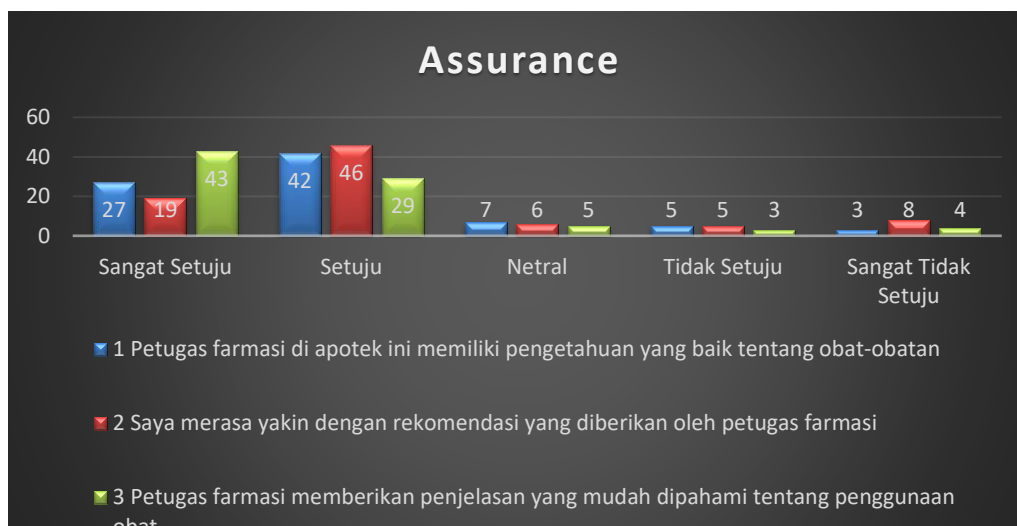
Gambar 1. Data Responsiveness

Item dimensi Responsiveness/Ketanggapan yang meliputi petugas Selalu siap membantu memberikan Informasi yang menyatakan setuju 46 responden, petugas dalam pengambilan obat cepat dan efisien menyatakan setuju 45 responden, Berdasarkan perhitungan tingkat kesesuaian di ketahui bahwa pada dimensi Responsiveness/ketanggapan responden menyatakan sangat setuju petugas memberikan informasi yang jelas dan tepat waktu sebanyak responden 44 responden.

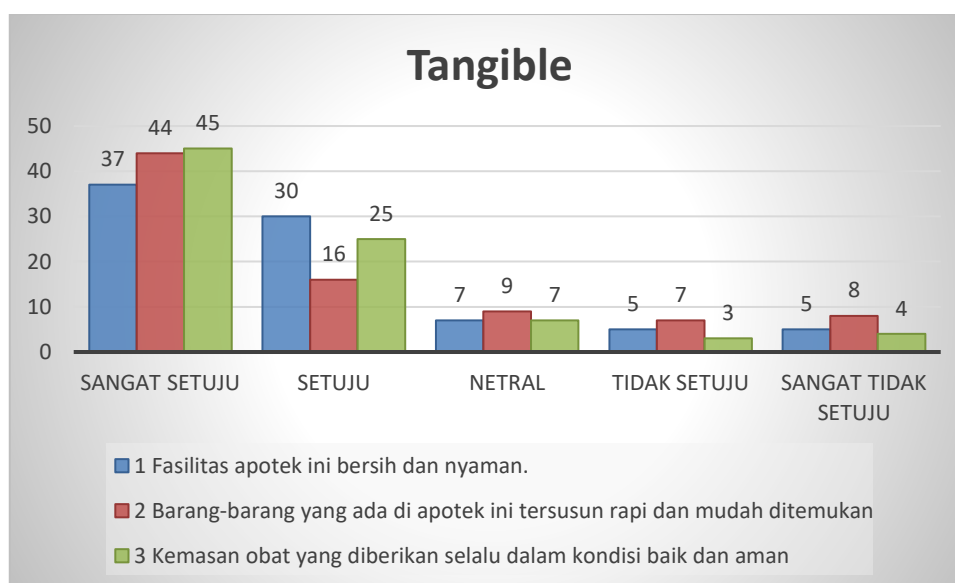


Gambar 2. Data Reliability

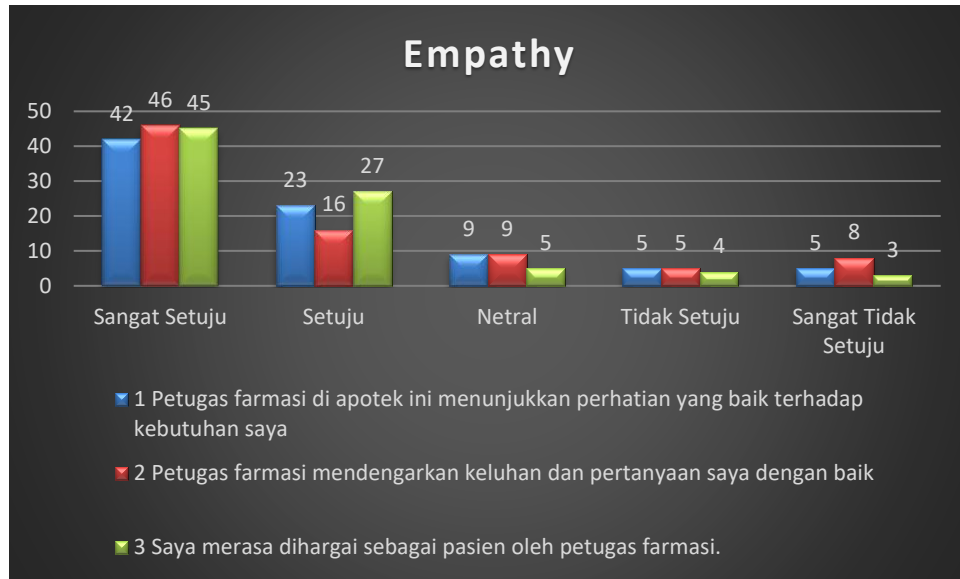
Item dimensi Reliability/Keandalan yang meliputi petugas memberikan obat sesuai dengan dosis yang dianjurkan menyatakan setuju sebanyak 44 responden, Apotek ini selalu memiliki stok obat yang di butuhkan pelanggan yang menjawab setuju 43 responden. Berdasarkan perhitungan tingkat kesesuaian di ketahui bahwa pada dimensi reliability / keandalan pelanggan menyatakan sangat setuju petugas selalu memberikan obat sesuai dengan resep sebanyak responden 42 responden.

**Gambar 3.** Data Assurance

Item Assurance /Keyakinan yang meliputi saya merasa yakin dengan rekomendasi yang diberikan oleh petugas farmasi menyatakan setuju sebanyak 46 responden, Petugas farmasi di apotek memiliki pengetahuan yang baik tentang obat-obatan yang menjawab setuju 42 responden. Berdasarkan perhitungan tingkat kesesuaian di ketahui bahwa pada dimensi reliability / keandalan petugas farmasi memberikan penjelasan yang mudah dipahami tentang penggunaan obat yang menjawab sangat setuju sebanyak 43 responden.

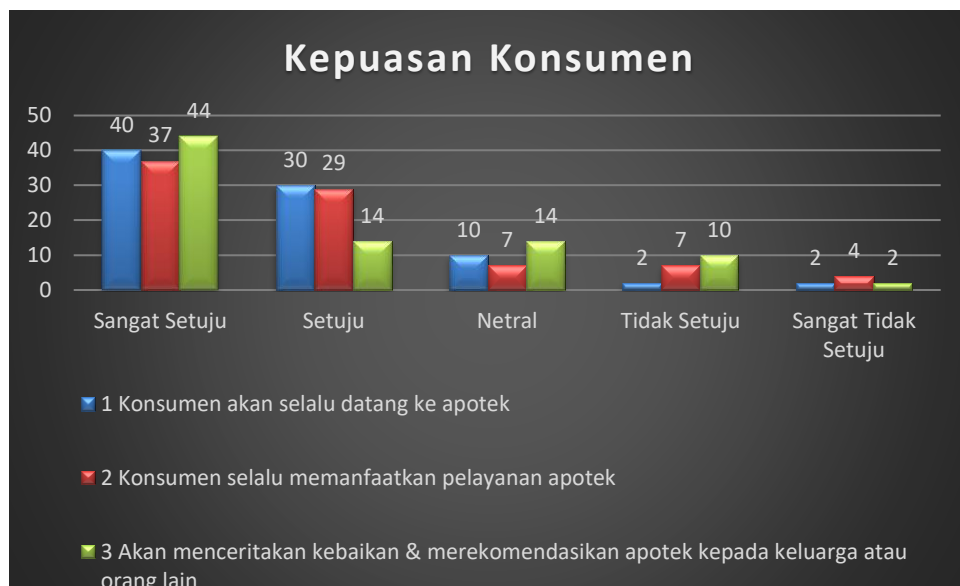
**Gambar 4.** Data Tangible

Item dimensi tangible / bentuk fisik ini meliputi Fasilitas apotek bersih dan nyaman menyatakan sangat setuju sebanyak 37 responden, Barang-barang diapotek tersusun rapi dan mudah di temukan menjawab sangat setuju 44 responden. Berdasarkan perhitungan tingkat kesesuaian di ketahui bahwa pada dimensi tangible / bentuk fisik Kemasan obat yang diberikan selalu dalam kondisi baik dan aman yang menjawab sangat setuju sebanyak 45 responden.



Gambar 5. Data Empaty

Item Empaty/Simpati yang meliputi petugas farmasi menunjukkan perhatian yang baik terhadap kebutuhan pelanggan yang menjawab sangat setuju sebanyak 42 responden, saya merasa dihargai sebagai pasien oleh petugas farmasi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 45 responden, Berdasarkan perhitungan tingkat kesesuaian di ketahui bahwa pada dimensi tangible / bentuk fisik petugas farmasi selalu mendengarkan keluhan dan pertanyaan saya dengan baik yang menjawab sangat setuju sebanyak 46 responden.



Gambar 5. Data Kepuasan Pelanggan

Item Kepuasan Konsumen yang meliputi Konsumen akan selalu memanfaatkan pelayanan apotek yang menjawab sangat setuju sebanyak 37 responden, konsumen akan selalu datang ke apotek yang menyatakan sangat setuju sebanyak 40 responden, Berdasarkan perhitungan tingkat kesesuaian di ketahui bahwa pada dimensi kepuasan konsumen akan selalu menceritakan & merekomendasikan apotek kepada keluarga atau orang lain yang menjawab sangat setuju sebanyak 44 responden.

KESIMPULAN DAN SARAN

- a. Berdasarkan dari hasil penelitian dengan menggunakan metode deskriptif bahwa kebanyakan yang berkunjung ke apotek adalah konsumen usia yang berusia 20-50 tahun
- b. Kualitas pelayanan di apotek termasuk katagori baik artinya kualitas pelayanan mendapatkan penilaian yang positif dan kesan yang baik di hati konsumen.
- c. Kepuasan Konsumen berdasarkan hasil analisa dalam menggunakan metode deskriptif Apotek masuk dalam katagori baik hal ini menunjukkan bahwa konsumen akan selalau setia menggunakan apotek
- d. Dari Hasil Variable Empaty dan Tangible memilki respon yang paling baik terhadap kualitas pelayanan di apotek sedangkan Variable Assurance, Responsiviness dan Realibility memilki nilai yang cukup baik

DAFTAR PUSTAKA

- [1] L. M. Alsoweih, A. M. Al-Dosary, dan A. O. Al-Rashed, (2024)"Peran apotek dalam sistem kesehatan: Meningkatkan kualitas hidup pasien," *J. Pharm. Pract. Res.*, vol. 54, no. 2, hlm. 45-58, 2024. doi: 10.1016/j.jphpr.2024.01.003
- [2] Ridwan, M., Syarifah, U., Nasution, Y. A., & Purba, S. H. (2024) *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Rawat Inap: Studi Literatur*. Indonesian Journal of Health Science, 4(4), 356–362.
- [3] Putri, A., & Agustina, F. (2024). *Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan dan minat kembali di Klinik Pratama Promedika*. JEMSI (*Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*), 10(3), 1985–1990. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i3.2497>
- [4] Hartawan, I. M. P. S., & Zaini, Z. (2022). *Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram Tahun 2022*. *Nusadaya Journal of Multidisciplinary Studies*, 1(2), 22–26.
- [5] Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi ke-13, Jilid 1). Jakarta: Erlangga
- [6] Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.