

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek "X" Cilangkap Jakarta Timur Periode April - Mei 2025

Retno Fitriati^{1*}, Thassya Nur Utami²

^{1*} Akademi Farmasi Bhumi Husada, Indonesia, retnokartikadewi@gmail.com

² Akademi Farmasi Bhumi Husada, Indonesia, akademik.akfarbhj@gmail.com

Abstrak

Pelayanan dan kepuasan adalah dua aspek yang saling berkaitan, karena dengan hadirnya kepuasan, semua pihak dapat melakukan evaluasi terhadap sejauh mana kualitas layanan yang disediakan, apakah mengalami peningkatan atau penurunan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek "X" Cilangkap Jakarta Timur.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif observasional dengan pendekatan *Cross Sectional*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada pasien yang membeli obat di Apotek "X" Cilangkap Jakarta Timur. Jumlah Populasi pada penelitian ini sebanyak 9.860 dan dengan menggunakan rumus slovin, diperoleh sebanyak 385 sampel Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif observasional menggunakan metode *cross sectional*.

Hasil penelitian Tingkat kepuasan pasien di Apotek "X" Cilangkap Jakarta Timur menunjukkan bahwa kategori kepuasan terbesar terdapat pada pelayanan informasi obat sebanyak 63,9%. Karakteristik pekerjaan yang terdapat hubungan dengan Tingkat kepuasan terhadap pelayanan informasi obat. Sementara itu, karakteristik jenis kelamin, usia, Pendidikan tidak terdapat hubungan yang signifikan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa Tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien di Apotek "X" Cilangkap Jakarta Timur berdasarkan 5 dimensi pelayanan kefarmasian berada pada kategori penampilan apotek sebanyak 221 orang (57,4%) responden merasa sangat puas, keramahan petugas sebanyak 218 orang (56,6%) responden merasa sangat puas, pelayanan informasi obat sebanyak 246 orang (63,9%) responden merasa sangat puas, ketersediaan obat sebanyak 199 orang (51,6%) responden merasa sangat puas, dan kecepatan pelayanan sebanyak 245 orang (63,6%) responden merasa sangat puas.

Kata kunci: Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Apotek

Patient Satisfaction Level with Pharmaceutical Services at Pharmacy "X" Cilangkap, East Jakarta, April - May 2025

Abstract

Service and satisfaction are interrelated aspects. Satisfaction allows all parties to evaluate the quality of services provided, whether they have improved or deteriorated. The purpose of this study was to assess patient satisfaction with pharmaceutical services at Pharmacy "X" Cilangkap, East Jakarta.

This study used a quantitative observational method with a cross-sectional approach. Data collection was conducted using questionnaires distributed to patients purchasing medications at Pharmacy "X" Cilangkap, East Jakarta. The population in this study was 9,860, and using the Slovin formula, a sample of 385 was obtained. This was a quantitative observational study using a cross-sectional method.

The results of the study showed that patient satisfaction at Pharmacy "X" Cilangkap, East Jakarta was highest in the drug information service category, with 63.9%. Job characteristics were significantly associated with satisfaction with drug information services. Meanwhile, gender, age, and education were not significantly associated. The conclusion of this study is that the level of satisfaction of pharmaceutical services in patients at Pharmacy "X" Cilangkap East Jakarta based on 5 dimensions of pharmaceutical services is in the category of pharmacy appearance as many as 221 people (57.4%) respondents felt very satisfied, friendliness of officers as many as 218 people (56.6%) respondents felt very satisfied, drug information services as many as 246 people (63.9%) respondents felt very satisfied, drug availability as many as 199 people (51.6%) respondents felt very satisfied, and speed of service as many as 245 people (63.6%) respondents felt very satisfied.

Keywords: Satisfaction, Pharmaceutical Services, Pharmacy

PENDAHULUAN

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker. Pelayanan kefarmasian telah mengalami perubahan dari pengelolaan obat (*drug oriented*) menjadi pelayanan komprehensif yang meliputi pelayanan obat dan pelayanan kefarmasian ke *patient oriented* dimulai dengan menaikkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku untuk dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien (Nisa et al., 2021).

Pelayanan dan kepuasan adalah dua aspek yang saling berkaitan, karena dengan hadirnya kepuasan, semua pihak dapat melakukan evaluasi terhadap sejauh mana kualitas layanan yang disediakan, apakah mengalami peningkatan atau penurunan. Kepuasan konsumen yang menggunakan layanan apotek mencerminkan kualitas dari pelayanan kesehatan yang ditawarkan oleh apotek tersebut. Layanan ini dapat mencakup interaksi dengan tenaga medis, pasien, atau keseluruhan sistem pelayanan kesehatan, baik yang berkaitan dengan administrasi, finansial, maupun sumber daya kesehatan. Telah banyak riset serupa yang dilakukan, termasuk studi tentang penilaian harapan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diteliti oleh para peneliti (Maelaningsih et al., 2022).

Berdasarkan dari permasalahan di atas, maka perlu adanya penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek “X” Cilangkap Jakarta Timur sehingga dapat menjadi tolak ukur bagi Apotek untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian di Apotek tersebut.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif observasional menggunakan metode *cross sectional* dengan penyebaran kuesioner kepada responden. *Cross Sectional* yaitu suatu penelitian yang mempelajari faktor-faktor resiko dan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus. Penelitian kuantitatif adalah teknik yang digunakan untuk mengolah data yang berbentuk angka, baik sebagai hasil pengukuran maupun hasil konversi. Sedangkan, observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat, serta dilakukan secara sengaja. Penelitian ini bertujuan untuk melihat Tingkat kepuasan pasien di Apotek “X” Cilangkap. Pengambilan data yang digunakan yaitu metode survei dengan memberikan kuesioner kepada pasien (responden) yang datang ke Apotek “X” Cilangkap pada bulan April - Mei 2025. Populasi pada penelitian ini sebanyak 9.860 dan dengan menggunakan rumus slovin, diperoleh sebanyak 385 sampel dengan instrumen yang dipakai adalah kuesioner, cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif observasional menggunakan metode *cross sectional*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan kepada 385 responden terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek “X” Cilangkap Jakarta Timur periode April – Mei 2025 yang meliputi karakteristik responden (Jenis kelamin, Umur, Pendidikan dan Pekerjaan) dan 5 evaluasi pelayanan meliputi Penampilan Apotek, Keramahan Petugas, Pelayanan

Informasi Obat, Ketersediaan Obat dan Kecepatan Pelayanan didapatkan hasil sebagai berikut :

1. Hasil Penelitian Analisis Univariat

a. Tingkat kepuasan pasien terhadap Penampilan Apotek

Data hasil penelitian kepuasan pasien berdasarkan penampilan Apotek dapat dilihat pada tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1. Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Penampilan Apotek

Penampilan Apotek	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0%
Tidak Puas	1	0,3%
Cukup Puas	24	6,2%
Puas	139	36,1%
Sangat Puas	221	57,4%
Total	385	100%

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan penampilan apotek diperoleh responden yang memilih kategori sangat puas sebanyak 221 orang dengan persentase 57,4%. Hal ini sejalan dengan penelitian Akhmad, dkk (2019), menyatakan bahwa 87,82% pasien sangat puas dengan penampilan apotek.

Banyaknya pasien yang merasa sangat puas dengan penampilan apotek dikarenakan petugas yang selalu berpakaian rapi dan ruang tunggu apotek selalu bersih sehingga pasien nyaman dalam pelayanan di Apotek "X" Cilangkap Jakarta Timur.

b. Tingkat kepuasan pasien terhadap keramahan petugas

Data hasil penelitian kepuasan pasien berdasarkan keramahan petugas dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2. Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Keramahan Petugas

Keramahan Petugas	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0%
Tidak Puas	0	0%
Cukup Puas	27	7%
Puas	140	36,4%
Sangat Puas	218	56,6%
Total	385	100%

Hal yang dinilai dari keramahan apotek ini adalah sikap petugas yang ramah, mampu berkomunikasi dengan baik dan siap membantu pasien dengan baik dan sabar. Keramahan petugas farmasi sangat penting untuk mengukur tingkat kepuasan pasien karena dapat membuat pasien mau datang kembali untuk berobat (Stevani dkk, 2018).

Banyaknya pasien yang merasa sangat puas dengan keramahan petugas dikarenakan petugas di Apotek "X" Cilangkap Jakarta Timur selalu memberikan sikap yang ramah kepada pasien.

c. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat

Data hasil penelitian kepuasan pasien berdasarkan pelayanan informasi obat dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pelayanan Informasi Obat

Pelayanan Informasi Obat	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0%
Tidak Puas	0	0%
Cukup Puas	17	4,4%
Puas	122	31,7%
Sangat Puas	246	63,9%
Total	385	100%

Yang dinilai dari pelayanan informasi obat ini adalah kemampuan petugas dalam melayani tiap keluhan pasien serta selalu memberikan informasi yang jelas tentang obat yang diberikan kepada pasien mengenai dosis, kegunaan obat, petunjuk penggunaan obat serta penyimpanan obat.

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan pelayanan informasi obat diperoleh responden yang memilih kategori sangat puas sebanyak 246 orang dengan persentase sebesar 63,9%, Sama halnya dengan penelitian Sari dan Mardhiyah (2019) menyatakan bahwa 91,3% pasien merasa sangat puas dengan pelayanan informasi obat yang diberikan petugas farmasi Apotek.

d. Tingkat kepuasan pasien terhadap ketersediaan obat

Data hasil penelitian kepuasan pasien berdasarkan ketersediaan obat:

Tabel 4. Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Ketersediaan Obat

Ketersediaan Obat	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0%
Tidak Puas	0	0%
Cukup Puas	21	5,5%
Puas	165	42,9%
Sangat Puas	199	51,6
Total	385	100%

Yang dinilai dari ketersediaan obat di apotek ini adalah kelengkapan dan kualitas obat yang ada di apotek serta kecakapan petugas saat memberikan Solusi jika obat yang diminta pasien kosong.

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan ketersediaan obat diperoleh responden yang memilih kategori sangat puas sebanyak 199 orang dengan persentase 51,6%, penelitian yang dilakukan oleh Sinala, dkk (2018), menyatakan bahwa 69,2% pasien merasa puas terhadap ketersediaan obat di Apotek.

e. Tingkat kepuasan pasien terhadap kecepatan pelayanan

Data hasil penelitian kepuasan pasien berdasarkan kecepatan pelayanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 5. Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Kecepatan Pelayanan

Kecepatan Pelayanan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0%
Tidak Puas	0	0%
Cukup Puas	15	3,8%
Puas	125	32,6%
Sangat Puas	245	63,6%
Total	385	100%

yang dinilai dari kecepatan pelayanan di apotek ini adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tidak berbelit-belit dalam proses pelayanan kepada pasien.

Tingkat kepuasan pasien terhadap kecepatan pelayanan diperoleh responden yang memilih kategori sangat puas sebanyak 245 orang dengan persentase 63,6%, penelitian Wibowo (2018), bahwa 72,59% pasien merasa puas terhadap cepat dan tanggap petugas apotek dalam melayani pasien.

f. Hasil Tingkat Kepuasan Responden

Tabel 1. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0%
Tidak Puas	0	0%
Cukup Puas	8	2,2%
Puas	102	26,2%
Sangat Puas	275	71,6%
Total	385	100%

Hasil penelitian didapatkan responden sebagian besar dengan hasil sangat puas sebanyak 275 (71,6%) responden. Simpulan pada penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien sebagian besar pada kategori sangat puas maka dari itu pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien sudah baik dan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan responden berdasarkan 5 pelayanan kefarmasian yang tertinggi meliputi berdasarkan penampilan apotek sebanyak 221 orang (57,4%) responden merasa sangat puas, keramahan petugas sebanyak 218 orang (56,6%) responden merasa sangat puas, pelayanan informasi obat sebanyak 246 orang (63,9%) responden merasa sangat puas, ketersediaan obat sebanyak 199 orang (51,6%) responden merasa sangat puas, dan kecepatan pelayanan sebanyak 245 orang (63,6%) responden merasa sangat puas.

DAFTAR PUSTAKA

- (Permenkes) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73. 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- (Permenkes) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9. 2017. *Apotek*. Jakarta: Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- (Permenkes) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 25. 2016. *Rencana Aksi Nasional Kesehatan Lanjut Usia*. Jakarta: Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- (Permenkes) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 949/MENKES/PER/VI/2000. *Registrasi Obat Jadi*. Jakarta: Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

- Abduh, M., Alawiyah, T., Apriansyah, G., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2023). Survey Design: Cross Sectional dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 31-39.
- Akhmad, A. D.; Dirga; Mukarromah, S.; Adliani, N.; dan Sukrasno. 2019. Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame. *Jurnal Farmasi Malahayati*. Volume 2, No. 1
- Badriya, L. (2021). *Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek bareng kota malang* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Dasari, Y., & Sari, L. M. (2020). *Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Apotek Xyz Sadamantra*. *Jurnal Farmaku* (Farmasi Muhammadiyah Kuningan), 5(2), 70-76.
- ERLAMBANG PUTRI, A. S. (2021). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Kimia Farma Pahlawan* (Doctoral dissertation, Stikes Bhakti Husada Mulia).
- Iskandar, H., & Prasetya, N. (2024). *Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Kefarmasian di Apotek Penggilingan Baru Jakarta Timur Periode Maret–April 2024*. *Jurnal Ilmiah Farmasi Terapan & Kesehatan* • Volume, 2(3).
- Kemenkes- RI, 2018, *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1027 tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*
- Khoirunisa, Safitri and Adiningsih, Retnowati. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Makmur Sehat Sukoharjo, Indonesian Journal on Medicinal Science, Vol 10, No. 2: 152-15
- Kotler. 2016. *Teori kepuasan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Lupiyoadi, 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Apotek Kota Medan*. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*.
- Maelaningsih, F. S., Hapsari, M. V., & Airin, I. O. (2022). *Penilaian dan harapan pasien terhadap pelayanan swamedikasi di tiga apotek kimia farma Kota Bandung*. *Journal of Pharmacy and Tropical Issues*, 2(2), 47-53.
- Nisa, Z. (2021). *Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Notoadmojo. 2017. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoadmojo, S. (2018). *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam. 2017. *Pengertian kepuasan*. Renika Cipta. Yogyakarta.
- Nursalam. 2018. *Konsep dan Penerapan Metodelogi Penelitian*. Surabaya: Salemba Medika.
- Putri, A. D. M., Harsono, S. B., & Sarimanah, J. (2024). *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X Periode Februari Tahun 2024*. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 10(2), 537-543.
- Riyanto, V., & Tunjungsari, H. K. (2020). *Kualitas Layanan dan Nilai yang Dipersepsikan terhadap Niat Pembelian Pengguna Jasa MRT dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi*. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, [online], 2(3), 838.
- Saputri, T.I. (2016). *Hubungan Penampilan Perawat dengan Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Skripsi
- Sari, R. P. dan Mardhiyah. 2019. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Buring Farma Malang*. [diploma thesis]. Malang: Akademi Farmasi Putera Indonesia Malang

- Sinala, S.; Salim, H.; dan Ardilla, N. R. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Puskesmas Baraka Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang. *Jurnal Media Farmasi*. Volume 14, No. 01
- Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Mitra Cendakia
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiowati, Retno, (2022). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Amanda Depok*, Universitas Pancasila, Depok.
- WHO. 2020. *Kepuasan Pelanggan*, <http://: WHO-Kepuasan pelanggan Apotek>. Akses tanggal 21 Oktober 2020 jam 10.30 WIB
- Wibowo, A. T. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Ary Farma Karanganyar Tahun 2017. *Publikasi Ilmiah*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Yaqin, A. A. 2017. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. R. Koesma Kabupaten Tuban. [skripsi]. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Yuliana, M. 2009. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempenga