

Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Dafa Depok Bulan Januari 2025

Bayu Dwi Handono¹, Umul Angga Brahmono², Ayu Dwi Indriani³

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan IKIFA

E-mail: bayudwihandono@gmail.com

ABSTRACT

Pharmaceutical service standards serve as guidelines for pharmaceutical personnel in providing services at pharmacies, covering pharmaceutical supply management and clinical pharmacy practice. Patient satisfaction is closely related to the quality of health services, making it an essential indicator of service performance. Satisfaction can be measured through the five SERVQUAL dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. At Dafa Depok Pharmacy, patients reported complaints related to inadequate facilities and the absence of prior satisfaction evaluation. This study aims to describe patient satisfaction with pharmaceutical services. A descriptive method was applied with accidental sampling, involving 239 respondents who completed a structured questionnaire. The results show very high satisfaction in reliability (83.13%), responsiveness (86.19%), assurance (86.29%), and empathy (86.85%). In contrast, the tangible dimension reached 79.77%, categorized as satisfied. Overall, the average satisfaction level was 84.45%, which falls into the “very satisfied” category.

Keywords: Pharmaceutical Services, Patient Satisfaction, Servqual, Pharmacy

ABSTRAK

Standar pelayanan kefarmasian menjadi pedoman tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan di apotek, mencakup pengelolaan sediaan farmasi dan pelayanan farmasi klinik. Kepuasan pasien erat kaitannya dengan kualitas layanan kesehatan sehingga menjadi indikator penting mutu pelayanan. Tingkat kepuasan dapat diukur menggunakan lima dimensi kualitas layanan SERVQUAL: keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible). Di Apotek Dafa Depok, keluhan pasien muncul terkait sarana prasarana yang kurang memadai serta belum adanya evaluasi kepuasan sebelumnya. Penelitian ini bertujuan menggambarkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan teknik accidental sampling. Sampel berjumlah 239 responden yang mengisi kuesioner sebagai instrumen penelitian. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan sangat tinggi pada dimensi keandalan (83,13%), ketanggapan (86,19%), jaminan (86,29%), dan empati (86,85%). Sementara pada dimensi bukti fisik sebesar 79,77% dengan kategori puas. Secara keseluruhan, rata-rata kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Dafa Depok bulan Januari 2025 adalah 84,45% dan masuk kategori sangat puas.

Kata Kunci: Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan Pasien, *Servqual*, Apotek

PENDAHULUAN

Standar pelayanan kefarmasian menjadi pedoman tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan di apotek, mencakup pengelolaan sediaan farmasi dan pelayanan farmasi klinik(1). Keberhasilan pelayanan kefarmasian dapat dinilai salah satunya dengan kepuasan. Kepuasan merupakan bentuk perasaan seseorang yang didapatkan dari produk atau pelayanan yang mereka terima, dalam bidang kesehatan sektor pelanggan adalah pasien. Seorang pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diterima minimal sama atau lebih dari yang diharapkan(2,3). Dengan demikian mereka akan menggunakan kembali jasa pelayanan yang pernah diterima.(4)

Kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan, oleh karena itu kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilihat dengan melakukan survei tingkat kepuasan . Terdapat 5 (lima) dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan pasien yang dikenal dengan *ServQual*, yang meliputi keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangibles*). (5)

Berdasarkan penelitian mengenai gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di Apotek Kimia Farma 366 Maharaja Depok tahun 2021 dengan menggunakan 5 dimensi kualitas jasa menunjukkan bahwa dari total 150 responden mendapatkan hasil dimensi bukti fisik dengan kategori puas (78,7%), dimensi kehandalan dengan kategori sangat puas (80,9%), dimensi jaminan dengan kategori puas (78%), dimensi kepedulian dengan kategori puas (78,4%), serta dimensi daya tanggap dengan kategori puas (76,7%).(6)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada bulan April dan Mei 2022 di Apotek Gelora Medika Cibubur berdasarkan dimensi tangible (bukti fisik) dengan hasil 68 responden atau 67,3% merasa cukup puas; 19 orang atau 18,8% merasa puas; 5 orang atau 5% merasa sangat puas dan ada 9 orang atau 8,9% merasa tidak puas. Hal ini disebabkan karena ruang tunggu apotek yang kurang luas sehingga ketika banyak pelanggan yang berkunjung mereka merasa kurang nyaman.(7)

Pengukuran tingkat kepuasan yang digunakan adalah kenyataan yang dirasakan oleh pasien yang membeli obat di apotek. Berdasarkan hasil survei saat pembukaan apotek yang dilakukan

di Apotek Dafa Depok bulan Januari 2023. Dari 10 responden diperoleh hasil rata-rata sebanyak 40 % responden menyatakan puas akan pelayanan yang diberikan dan 60 % responden menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan terutama pada sarana dan prasarana, salah satu diantaranya adalah lahan parkir yang kurang memadai. Masalah ini menjadi perhatian khusus pihak apotek untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap pasien. Apotek Dafa Depok juga belum pernah melakukan evaluasi mengenai kepuasan pasien tentang pelayanan kefarmasian yang diberikan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif (8). Dengan rincian kegiatan sebagai berikut:

1. Membuat Surat Perizinan

Mengajukan permohonan izin penelitian dengan menggunakan surat pengantar dari Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan IKIFA kepada pimpinan Apotek Dafa Depok, untuk dapat dilakukan penelitian di Apotek Dafa Depok.

2. Membuat Kuesioner

Menyusun kuesioner berdasarkan variabel penelitian, dari variabel tersebut diberikan definisi operasional dan ditentukan indikator yang akan diukur. Penelitian ini diukur berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas layanan.

3. Melakukan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan pada 26 Desember 2024 sampai dengan 4 Januari 2025 dengan menyebarkan kuesioner ke 50 responden diluar jumlah sampel pada Apotek Dafa Depok, dan melakukan tabulasi data dengan rumus di *Microsoft Excell*. Instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika r hitung lebih besar dari r table ($DF=n-2$), pada taraf signifikan 5% nilai r tabel adalah 0,279 (9)

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk menguji konsistensi dari instrumen yang valid, pengujian reliabilitas dengan metode *Cronbach's Alpha* digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 atau 0. Ketentuan dari metode *Cronbach's Alpha* jika

nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60 maka kuesioner/angket dikatakan reliabel dan bila kurang dari 0,60 dinyatakan tidak reliabel. (9)

4. Pengambilan Data

Kuesioner yang telah valid dan reliabel disebarkan kepada responden penelitian yang telah memenuhi kriteria inklusi pada shift pagi.

5. Pengolahan Data

Setelah responden mengisi lembar kuesioner, maka peneliti mengumpulkan kembali lembar kuesioner tersebut untuk dihitung dan diolah.

6. Penyajian Data

Setelah data diolah, kemudian data disajikan dalam bentuk tabel data dan dilakukan pembahasan data yang tersaji.

7. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Apotek Dafa Depok. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling*. Jumlah sampel yang diikuti sertakan dalam penelitian ini dihitung menggunakan Rumus Slovin, dengan rincian sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = Tingkat kesalahan yang dipilih (5%)

Jumlah populasi yang digunakan didapat dari jumlah pasien di bulan Juli- September sebanyak 1.788 di dapat rata-rata sebanyak 596

Bulan	Jumlah
Juli	598
Agustus	594
September	596
Total	1788
Rata-rata= 1788 : 3 = 596	

Perhitungan sampel :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$
$$n = \frac{596}{1 + 596 \cdot 0,005^2}$$
$$n = 239$$

Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 239 orang. Sampel yang digunakan memenuhi kriteria inklusi. Kriteria inklusi terdiri dari pasien dengan usia 17-65 tahun, bersedia menjadi responden, pembelian obat dengan resep atau tanpa resep, minimal kunjungan lebih dari sekali.

Instrumen Penelitian

Instrumen pada penelitian ini adalah kuesioner yang diberikan kepada responden yang termasuk dalam data inklusi digunakan untuk mendapatkan data primer.

Analisa Data

Penelitian ini dilakukan dengan menampilkan persentase dari variabel yang ditampilkan dalam bentuk tabel. Setelah data terkumpul dari hasil pengumpulan data perlu diproses dan dianalisa secara sistematis. Data tersebut di tabulasi dan dikelompokkan sesuai dengan variabel yang diteliti kemudian dihitung persentasenya.

Analisis skor kepuasan pada penelitian ini menggunakan format jawaban skala likert yang memungkinkan pasien menjawab dalam berbagai tingkatan (1-5) dimana setiap jawaban diberi bobot nilai dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Skor 1 bila jawaban “sangat tidak puas”
- b. Skor 2 bila jawaban “tidak puas”
- c. Skor 3 bila jawaban “cukup puas”
- d. Skor 4 bila jawaban “puas”
- e. Skor 5 bila jawaban “sangat puas”

Kriteria interpretasi skor menurut skala likert dalam pengukuran kepuasan sebagai berikut:

- a. Angka 0% - 20% = sangat tidak puas
- b. Angka 21% - 40% = tidak puas
- c. Angka 41% - 60% = cukup puas

- d. Angka 61% - 80% = puas
- e. Angka 81% - 100% = sangat puas

Teknik analisis data pada penelitian ini adalah analisis univariat, di mana hanya ada satu pengukuran (variabel). Data dikumpulkan dengan cara mengisi kuesioner, dan diolah menggunakan program *Microsoft excel* (7). Hasil data tersebut dikelompokkan menjadi lima kategori, yaitu sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Analisis data dari setiap dimensi akan disajikan dalam bentuk persentase dalam tabel. Nilai hitung dengan index

$$\% = \frac{\text{total skor yang didapat tiap dimensi}}{\text{skor maksimal}} \times 100\%$$

Sedangkan kepuasan secara menyeluruh adalah

$$\% = \frac{\text{total skor yang didapat}}{\text{skor maksimal}} \times 100\%$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Telah dilakukan penelitian di Apotek Dafa Depok pada 26 Desember 2025 sampai dengan 4 Januari 2025 dengan instrument yang telah dilakukan uji validitas kepada 50 responden dan kemudian dilakukan pengujian reliabilitas. Berdasarkan hasil uji instrument penelitian dinyatakan valid (10) dan dilanjutkan memberikan kepada responden target sebanyak 239 responden dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 1. Data Demografi

Variabel	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Usia	17–21 Tahun	15	6,28
	22–26 Tahun	21	8,79
	27–31 Tahun	35	14,64
	32–36 Tahun	51	21,34
	37–41 Tahun	43	17,99
	42–46 Tahun	37	15,48
	47–51 Tahun	15	6,28
	52–55 Tahun	9	3,77
	56–60 Tahun	13	5,43
Jenis Kelamin	Laki-laki	97	40,59
	Perempuan	142	59,41
Tingkat Pendidikan	SD	5	2,09
	SMP	22	9,21
	SMA	124	51,88
	Perguruan Tinggi	88	36,82

Pekerjaan	PNS	7	2,93
	POLRI	4	1,67
	Swasta	82	34,31
	Wirausaha	59	24,69
	TNI	2	0,84
	Lainnya	85	35,56
Penghasilan	< 1,5 Juta	91	38,07
	1,6 – 3 Juta	42	17,57
	3,1 – 5 Juta	53	22,18
	> 5 Juta	53	22,18

Berdasarkan hasil penelitian menurut demografi responden berdasarkan usia responden menunjukkan bahwa dari 239 responden menunjukkan hasil terbanyak 51 responden (21,34%) dengan usia 32-36 tahun dan hasil terendah umur 52-56 tahun sebanyak 9 responden (3,77%). Jenis kelamin responden menunjukkan bahwa dari 239 responden, sebanyak 142 responden (59,41%) didominasi oleh pasien dengan jenis kelamin perempuan, dan responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 97 responden (40,59%). Berdasarkan pendidikan responden menunjukkan bahwa dari 239 responden menunjukkan hasil terbanyak 124 responden (51,88%) didominasi oleh pasien dengan pendidikan SMA dan hasil terendah sebanyak 5 responden (2,09%) pasien dengan pendidikan SD. Berdasarkan pekerjaan responden menunjukkan bahwa dari 239 responden sebanyak 85 responden (35,56%) didominasi oleh pasien dengan pekerjaan beragam atau lainnya dan hasil terendah 2 responden lainnya sebagai TNI (0,84%). Berdasarkan penghasilan responden menunjukkan bahwa dari 239 responden sebanyak 91 responden (38,08%) didominasi oleh pasien dengan penghasilan < 1,5 juta sedangkan hasil terendah pasien dengan penghasilan 1,6-3 juta sebanyak 42 responden (17,57%).

Gambaran kepuasan responden berdasarkan kuesioner yang telah disebar di Apotek Dafa Depok diperoleh persentase kepuasan pasien secara keseluruhan dari lima dimensi yang diteliti dengan hasil sebagai berikut:

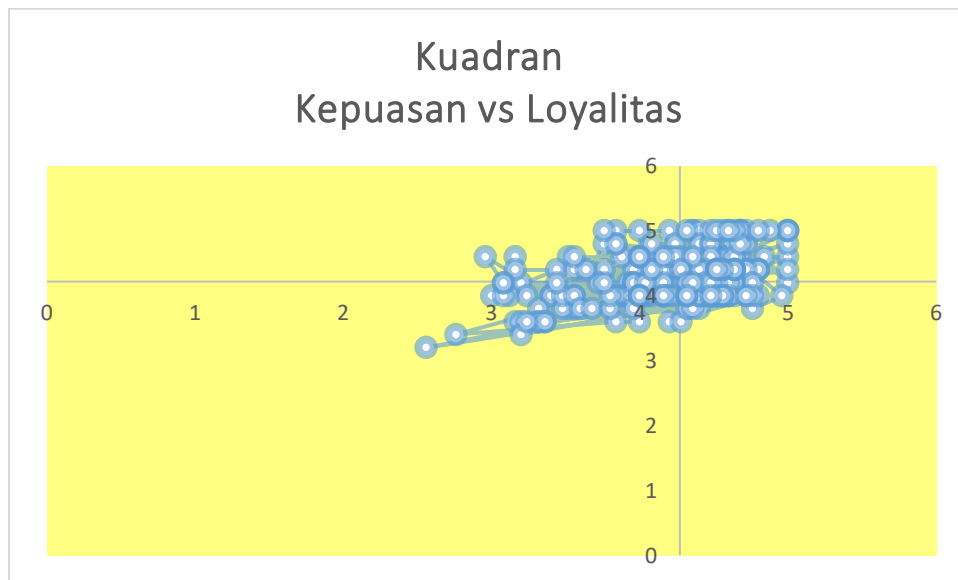
Tabel 2. Indikator Kuesioner

No	Indikator Pernyataan	Persentase	Kategori
1	Dimensi Keandalan (Reliability)	83,13%	Sangat Puas
2	Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)	86,19%	Sangat Puas

No	Indikator Pernyataan	Persentase	Kategori
3	Dimensi Jaminan/Kepastian (Assurance)	86,29%	Sangat Puas
4	Dimensi Empati (Emphaty)	86,85%	Sangat Puas
5	Dimensi Bukti Fisik/Berwujud (Tangible)	79,77%	Puas
Rata-rata		84,45%	Sangat Puas

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Dafa Depok dari keseluruhan lima dimensi didapat rata-rata nilai persentase 84,45%, maka dapat diartikan bahwa pasien Apotek Dafa Depok merasa sangat puas atas pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas.

Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan di Apotek X Samarinda tingkat kepuasan konsumen diukur menggunakan model *servqual* (*service quality*) terhadap lima dimensi kualitas layanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan hasil rata-rata yaitu tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian dilihat dari lima dimensi pelayanan yaitu 82,77% yang artinya pasien sangat puas dengan pelayanan kefarmasian di Apotek X.(11)



Gambar 1. Kuadran Kepuasan dibandingkan dengan Loyalitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebaran data kepuasan dan loyalitas pelanggan di Apotek Dafa Depok terkonsentrasi pada kuadran I, yaitu dengan nilai kepuasan dan loyalitas berada pada rentang 3–5. Hal ini menggambarkan bahwa mayoritas responden menilai pelayanan, produk, maupun fasilitas yang diberikan apotek dalam kategori cukup hingga sangat memuaskan, serta diikuti dengan tingkat loyalitas yang sejalan. Kondisi ini mengindikasikan adanya hubungan positif antara kepuasan dan loyalitas, di mana semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, maka semakin tinggi pula loyalitas mereka terhadap apotek.

Tidak ditemukannya data pada kuadran II (loyalitas tinggi namun kepuasan rendah), kuadran III (kepuasan rendah dan loyalitas rendah), maupun kuadran IV (kepuasan tinggi namun loyalitas rendah) memperkuat bukti bahwa kepuasan pelanggan di Apotek Dafa Depok menjadi faktor penting yang secara langsung berpengaruh terhadap loyalitas. Dengan kata lain, pelanggan yang merasa puas cenderung kembali berbelanja dan menjadikan Apotek Dafa sebagai pilihan utama. Temuan ini sejalan dengan teori pemasaran jasa yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan salah satu determinan utama terbentuknya loyalitas konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan yang tinggi akan meningkatkan kemungkinan konsumen melakukan pembelian ulang, merekomendasikan kepada orang lain, serta tetap setia meskipun terdapat pesaing di sekitarnya. Hal tersebut relevan dalam konteks apotek, karena kepuasan yang konsisten dapat membangun trust dan memperkuat hubungan jangka panjang dengan pasien maupun pelanggan.

Meskipun demikian, distribusi data yang masih cukup banyak berada pada kisaran nilai 3–4 menunjukkan bahwa sebagian pelanggan merasa cukup puas namun belum mencapai kategori sangat puas. Hal ini membuka peluang perbaikan bagi Apotek Dafa untuk meningkatkan pengalaman pelanggan agar lebih banyak responden berada pada kategori skor 5 (sangat puas dan sangat loyal). Upaya yang dapat dilakukan antara lain dengan meningkatkan personalisasi layanan (seperti memberikan konsultasi farmasi yang lebih intensif), mengembangkan program loyalitas pelanggan (misalnya kartu anggota, sistem poin, atau promo khusus), serta memperbaiki kenyamanan dan kecepatan pelayanan. Menurut Kotler dan Keller (2), kepuasan tinggi meningkatkan kemungkinan konsumen melakukan pembelian ulang, merekomendasikan ke orang lain, serta tetap setia meskipun ada pesaing. Teori pemasaran jasa juga menyebut kepuasan sebagai

faktor utama terbentuknya loyalitas konsumen (3). Kepuasan yang besar akan menimbulkan loyalitas yang baik pula(12).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Apotek Dafa Depok padbulan Januari 2025 dapat disimpulkan bahwa dari 239 responden, kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Dafa Depok termasuk dalam kategori sangat puas dengan persentase sebesar 84,45 %.

DAFTAR ACUAN

1. Kemenkes RI. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2016.
2. Kotler P, Keller KL. *Marketing Management*. 15th ed. Pearson Education; 2016.
3. Kotler P, Armstrong G. *Principles of Marketing*. 17th ed. Pearson; 2018.
4. Tjiptono F. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi; 2014.
5. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retailing*. 1988;64(1):12–40.
6. Sari DP, Nurhidayati. Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 366 Maharaja Depok. *J Ilm Farmasi*. 2021;10(2):55–62.
7. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta; 2017.
8. Rahmawati I, Lestari R. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi SERVQUAL di Apotek Gelora Medika Cibubur. *J Farmasi Komunitas*. 2022;9(1):23–30.
9. Nunnally JC, Bernstein IH. *Psychometric Theory*. 3rd ed. New York: McGraw-Hill; 1994
10. Ghozali I. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. 9th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro; 2018.
11. Yuliani R, Puspitasari D. Analisis kepuasan konsumen menggunakan SERVQUAL di Apotek X Samarinda. *J Ilmiah Manajemen Farmasi Indonesia*. 2020;8(2):101–8
12. Handono BD, Brahmono UA, Indriani AD. Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Dafa Depok Bulan Januari 2025. *J Ilm Farmasi dan Kesehatan*. 2025;15(1):