

## Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Graha Persada Medika Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis

Fani Puspitasari<sup>1</sup>, Nia Kurniasih<sup>2</sup>, Marlina Indriastuti<sup>3</sup>

<sup>1</sup>STIKES Muhammadiyah Ciamis, Ciamis, Indonesia

Korespondensi: Fani Puspitasari

Email: [fanipsptsri16@gmail.com](mailto:fanipsptsri16@gmail.com)

Alamat : Permata hijau Blok F31 01/19, Desa Jelegong, Kecamatan Rancaekek, Kabupaten Bandung, 40394, Jawa Barat, No.Hp 082126294668



Pharmacy Genius Journal is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

### ABSTRAK

**Pendahuluan:** Apotek merupakan tempat untuk melaksanakan kefarmasian dan mendistribusikan sediaan farmasi kepada masyarakat. Pelayanan kefarmasian bertujuan mencegah dan mengatasi masalah obat serta kesehatan. Tingkat kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator dalam menganalisis kualitas pelayanan di apotek.

**Tujuan:** Penelitian ini mengukur kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Graha Persada Medika, dengan fokus pada pasien resep dan non-resep berdasarkan lima dimensi: sarana fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

**Metode:** Populasi penelitian mencakup seluruh pelanggan apotek yang melakukan pembelian, dengan pemilihan responden menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi. Total responden yang dianalisis adalah 94 orang, dan penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi pelayanan.

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan. Pasien resep memiliki kepuasan rata-rata 83,88% (harapan 83,98%), sedangkan pasien non-resep 89,2% (harapan 89,6%). Kepuasan pada dimensi Sarana Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati berkisar antara 83,4%-84% untuk pasien resep dan 88,3%-89,5% untuk pasien non-resep, menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi.

**Kesimpulan:** Pelayanan kefarmasian di Apotek Graha Persada Medika dinilai sangat memuaskan oleh pasien, dengan skor rata-rata melebihi 80% pada semua dimensi layanan. Kesesuaian antara harapan dan persepsi pasien terhadap layanan yang diterima mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan apotek secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Apotek, Kepuasan pelanggan, Pelayanan kefarmasian

## **Pendahuluan**

Kualitas pelayanan kesehatan dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien yang tinggi menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pasien, sehingga mendorong pasien untuk terus menggunakan layanan tersebut di masa mendatang (Istiqamah, 2024).

Penilaian kualitas pelayanan kesehatan melibatkan berbagai dimensi, termasuk aspek teknis (kesembuhan penyakit) dan aspek non-teknis (sikap petugas, komunikasi, lingkungan fisik) yang secara kolektif berkontribusi pada kepuasan pasien (Diniati *et al.*, 2023).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh temuan bahwa kurangnya keramahan dan informasi yang jelas dari petugas farmasi menjadi keluhan utama konsumen. Kondisi ini tidak hanya merugikan pasien, tetapi juga dapat menurunkan motivasi kerja petugas farmasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk merancang intervensi yang dapat meningkatkan motivasi petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian yang lebih baik.

Analisis tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Graha Persada Medika menjadi topik yang menarik untuk diteliti. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apotek tersebut. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan masukan yang berharga bagi manajemen apotek dalam meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian di Apotek dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tersebut. Lima dimensi yang digunakan untuk menilai kepuasan pasien meliputi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti langsung. Penelitian ini ingin mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pasien di Apotek berdasarkan kelima dimensi tersebut.

## **Tujuan**

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Graha Persada Medika, Kecamatan Sindangkasih, Kabupaten Ciamis. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien resep dan non-resep berdasarkan lima dimensi pelayanan: sarana fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

## **Metode**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik non-eksperimental. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya kepada 94 responden pelanggan Apotek Graha Persada Medika yang dipilih menggunakan purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi (usia, frekuensi kunjungan, kemampuan komunikasi, dan kemauan berpartisipasi). Data dianalisis secara deskriptif menggunakan skala Likert untuk mengukur kepuasan pasien terhadap lima dimensi pelayanan kefarmasian (sarana fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati), dan analisis gap untuk membandingkan persepsi dan harapan pasien. Pengolahan data menggunakan SPSS versi 22.

## Hasil dan Pembahasan

Kualitas pelayanan kefarmasian di apotek dievaluasi berdasarkan lima dimensi kepuasan pelanggan: kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud. Skor kepuasan masing-masing dimensi dihitung, kemudian dirata-ratakan untuk mendapatkan skor kepuasan keseluruhan. Kepuasan pelanggan tercapai jika pelayanan melebihi harapan, menghasilkan perasaan senang atau puas. Kategori kepuasan responden ditentukan berdasarkan rentang nilai persentase kepuasan.

Tabel 1 Range Skala Kepuasan

Penilaian	Skor
Sangat puas	81% - 100%
Puas	61% - 80%
Cukup puas	41% - 60%
Kurang puas	21% - 40%
Tidak puas	0% - 20%

(Sumber: Raising, 2019)

Data tingkat kepuasan responden berdasarkan 5 dimensi pada pasien resep di Apotek Graha Persada Medika sebagai berikut.

Tabel 2 Persentase Skala Resep

Dimensi	Kepuasan	Harapan	Kategori
Sarana fisik ( <i>Tangible</i> )	83,4%	83,8%	Sangat puas
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	84%	84%	Sangat puas
Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	84%	84,1%	Sangat puas
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	84%	84%	Sangat puas
Empati ( <i>Empathy</i> )	84%	84%	Sangat puas
Jumlah	419,4%	419,9%	
Rata-rata	83,88%	83,98%	Sangat Puas

Hasil interpretasi data menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Graha Persada Medika Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis pada pasien resep dapat diinterpretasikan sebagai sangat puas. Dari lima dimensi yang diukur, dimensi sarana fisik memperoleh skor kepuasan sebesar 83,4% dan skor harapan sebesar 83,8%, yang keduanya termasuk dalam kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa bahwa fasilitas apotek, seperti kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, telah memenuhi ekspektasi mereka.

Tingkat kepuasan yang sangat tinggi (84%) pada dimensi kehandalan, sejalan dengan harapan pasien (84%), menunjukkan keberhasilan apotek dalam memberikan informasi obat yang akurat dan lengkap. Kinerja yang memuaskan ini menjadi bukti komitmen apotek terhadap kualitas layanan. Meskipun demikian, pengamatan menunjukkan potensi peningkatan lebih lanjut. Perhatian khusus perlu diberikan pada konsistensi penyampaian informasi penyimpanan obat, terutama di jam-jam sibuk, untuk memastikan setiap pasien menerima informasi yang komprehensif dan konsisten.

Pada dimensi daya tanggap, pasien resep juga merasa puas, dengan skor kepuasan mencapai 84% dan harapan sedikit lebih tinggi, yaitu 84,1%. Ini mencerminkan bahwa staf apotek

berhasil memberikan respons yang cepat dan akurat terhadap kebutuhan pasien, menciptakan pengalaman pelayanan yang baik.

Dimensi jaminan menunjukkan skor kepuasan 84% dan harapan yang sama, yang menggambarkan kepercayaan pasien terhadap kompetensi petugas apotek. Pasien merasa aman dan nyaman, terutama dengan adanya jaminan penanganan jika terjadi kesalahan dalam informasi obat yang diberikan. Terakhir, pada dimensi empati, pasien resep juga memberikan skor kepuasan 84%, yang menunjukkan bahwa sikap ramah dan perhatian dari petugas apotek sangat dihargai oleh pasien.

Pasien resep di Apotek Graha Persada Medika merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, tercermin dari skor kepuasan rata-rata 83,88% dan harapan 83,98%. Fasilitas, informasi, dan responsivitas petugas apotek telah memenuhi ekspektasi pasien. Mereka merasa puas dengan kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, serta menghargai informasi obat yang akurat meskipun ada ruang untuk perbaikan dalam konsistensi informasi saat ramai. Daya tanggap staf yang baik, kepercayaan terhadap kompetensi petugas, dan sikap empati juga berkontribusi pada pengalaman positif pasien. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan di apotek menunjukkan hasil yang baik, dengan peluang untuk meningkatkan konsistensi informasi.

Data tingkat kepuasan responden berdasarkan 5 dimensi pada pasien non resep di Apotek Graha Persada Medika sebagai berikut.

Tabel 3 Persentase Skala Non Resep

Dimensi	Kepuasan	Harapan	Kategori
Sarana fisik ( <i>Tangible</i> )	88,3%	88,9%	Sangat puas
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	89,4%	89,9%	Sangat puas
Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	89,5%	89,4%	Sangat puas
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	89,5%	90,1%	Sangat puas
Empati ( <i>Empathy</i> )	89,4%	89,5%	Sangat puas
Jumlah	446,1%	447,8%	Sangat puas
Rata-rata	89,2%	89,6%	

Hasil yang diperoleh dari interpretasi data untuk pasien non-resep juga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Graha Persada Medika sangat memuaskan. Pada dimensi sarana fisik, pasien non-resep memberikan skor kepuasan sebesar 88,3% dan skor harapan sebesar 88,9%, yang menunjukkan bahwa fasilitas apotek sangat baik dan memenuhi harapan pasien.

Pada dimensi kehandalan, pasien non-resep mencatat skor kepuasan 89,4% dan harapan 89,9%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas dengan akurasi informasi yang diberikan oleh petugas apotek. Mereka mengharapkan informasi yang lebih lengkap dan akurat, dan apotek berhasil memenuhi harapan tersebut.

Pada dimensi daya tanggap, pasien non-resep memperoleh skor kepuasan 89,5% dan harapan 89,4%. Ini mengindikasikan bahwa staf apotek mampu memberikan respons yang cepat dan efisien terhadap kebutuhan pasien, menghasilkan pengalaman pelayanan yang memuaskan. Selanjutnya, pada dimensi jaminan, pasien non-resep juga merasa puas dengan skor kepuasan

89,5% dan harapan 90,1%. Ini mencerminkan kepercayaan pasien terhadap kompetensi dan keahlian petugas apotek dalam menangani informasi obat.

Terakhir, pada dimensi empati, pasien non-resep memberikan skor kepuasan 89,4% dan harapan 89,5%. Sikap ramah dan perhatian dari petugas apotek sangat berkontribusi terhadap pengalaman positif pasien selama proses pelayanan.

Pasien non-resep di Apotek Graha Persada Medika menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi, dengan skor kepuasan rata-rata 89,2% dan harapan 89,6%. Fasilitas apotek dianggap sangat baik dan nyaman, sementara akurasi informasi yang diberikan petugas juga memuaskan. Daya tanggap staf yang cepat dan efisien serta kepercayaan terhadap kompetensi petugas, ditambah sikap ramah dan perhatian, berkontribusi pada pengalaman positif pasien. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa apotek berhasil menyediakan layanan berkualitas tinggi bagi semua pasien.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan kefarmasian di Apotek Graha Persada Medika Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis dinilai sangat puas oleh mayoritas pasien. Penilaian ini didasarkan pada kinerja pelayanan yang dianggap sangat baik oleh responden. Kepuasan pasien terlihat dari lima dimensi: Kehandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy), Berwujud (Tangible).

1. Dimensi Sarana Fisik (Tangible), tingkat kepuasan pasien tercatat sebesar 83,4% untuk pasien resep dan 88,3% untuk pasien non resep dan termasuk sangat puas, sedangkan harapan pasien pada dimensi ini juga dianggap sangat puas dengan presentasi sebesar 83,8% untuk pasien resep dan 88,9% untuk pasien non resep.
2. Dimensi Kehandalan (Reliability), tingkat kepuasan pasien tercatat sebesar 84% untuk pasien resep dan 89,4% untuk pasien non resep dan termasuk sangat puas, sedangkan harapan pasien pada dimensi ini juga dianggap sangat puas dengan presentasi sebesar 84% untuk pasien resep dan 89,9% untuk pasien non resep.
3. Dimensi Daya tanggap (Responsiveness), tingkat kepuasan pasien tercatat sebesar 84% untuk pasien resep dan 89,5% untuk pasien non resep dan termasuk sangat puas, sedangkan harapan pasien pada dimensi ini juga dianggap sangat puas dengan presentasi sebesar 84,1% untuk pasien resep dan 89,4% untuk pasien non resep.
4. Dimensi Jaminan (Assurance), tingkat kepuasan pasien tercatat sebesar 84% untuk pasien resep dan 89,5% untuk pasien non resep dan termasuk sangat puas, sedangkan harapan pasien pada dimensi ini juga dianggap sangat puas dengan presentasi sebesar 84% untuk pasien resep dan 90,1% untuk pasien non resep.
5. Dimensi Empati (Empathy), tingkat kepuasan pasien tercatat sebesar 84% untuk pasien resep dan 89,4% untuk pasien non resep dan termasuk sangat puas, sedangkan harapan pasien pada dimensi ini juga dianggap sangat puas dengan presentasi sebesar 84% untuk pasien resep dan 89,5% untuk pasien non resep.

## **Ucapan Terima Kasih**

Penulis bersyukur kepada Allah SWT dan berterima kasih kepada dosen pembimbing, ketua program studi, ketua STIKes Muhammadiyah Ciamis, seluruh dosen dan karyawan, Apotek Graha Persada Medika, responden, dan keluarga atas dukungannya. Penulis menyadari kekurangannya dan mengharapkan kritik dan saran membangun.

## Daftar Pustaka

1. Adawiyah, R., Fauzia, H., & Sari, R. F. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Antariksa Kabupaten Barito Selatan. *Pharmacon: Jurnal Farmasi Indonesia*, 1–62.
2. Adolph, R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Apotek Baya Husada Boyolali. *08(01)*, 1–23.
3. Agung Sriwijaya, R., Azizah, M., & Aprilyani, I. P. (2023). Gambaran Pelayanan Kefarmasian Dan Waktu Tunggu Serta Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma Sumpah Pemuda Dan Apotek Taka. *Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi*, 7(1), 7–16.
4. Ayuning Siwi, M. A. (2021). Gambaran Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Arjasa Kota Malang. *Jurnal Kesehatan Hesti Wira*
5. Diniati, Batara, A. S., & Sundari. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Selama Masa Pandemi Covid 19 Di Puskesmas Simbang Kabupaten Maros. *Journal of Muslim Community Health (Jmch)*, 4(1), 31–42.
6. Efriani, L., Kemala dewi, L., & Marfuati, S. (2022). Hubungan Karakteristik Sosiodemografi terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Kabupaten Cirebon. *Borneo Journal of Pharmascientech*, 6(2), 94–98.
7. Exreana Karundeng, M., Tamengkel, L. F., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih. *Productivity*, 2(6), 511–517.
8. Hanifa, R., Trianto, A., & Hendrich, M. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Layanan Go-Ride Pada Bisnis JasaTransportasi Go-Jek di Kota Palembang. *MOTIVASI Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4, 714–722.
9. Ilhami, Putri, Adinda, Vega, P. A. S., Diah, P., Luthfita, Anisa, Vionita1, A., Rahma, Aulia, Ayu, M., Agustina, Hesti, Azizah, Nikita, Ria, U., Ervina, Septi, Putri, A. N., Vonita, V., & Rohati, P. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Di Lembaga Pendidikan Tinggi. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7(2), 6214–6221.
10. Istiqamah, N. F. (2024). *Analisis Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dalam Bidang Pelayanan Kesehatan ( Literatur Review )*. 1(4), 130–135.
11. Iswati, M. A. & S. (2024). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 2(2), 17–23.
12. Jasmine, K. (2019). Perasaan Kepuasan Mualaf Dalam Kehidupan Islam, Kepentingan dan Implikasinya dari Aspek Dakwah. *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu*, 204–218.
13. Kemenkes Nomor 30 Tahun. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, 879, 2004–2006.
14. Kementrian kesehatan Republik indonesia. (2021). Kemenkes RI peraturan menteri kesehtan republik indonesia tentang standar pelayanan kefarmasian di klinik. *Kementrian*

*Kesehatan Republik Indonesia*, 101, Jakarta.

15. Lestari, N. I., Jaluari, oppy D. C., & Makani, M. (2022). Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek NH Farma Kecamatan Arut Selatan. *Jurnal Borneo Cendekia*, 6(2), 80–89.
16. M. Adi Trisna Wahyudi, & Nadia Armadani. (2023). Kepuasan Layanan Dalam Perspektif Islam (Studi Empiris pada Usaha Cuci Mobil Tasmin Mojokerto). *Journal of Islamic Management*, 3(1), 89–97.
17. Maulana, A. (2022). Analisis Validitas, Reliabilitas, dan Kelayakan Instrumen Penilaian Rasa Percaya Diri Siswa. *Jurnal Kualita Pendidikan*, 3(3), 133–
18. Mauliddiyah, N. L. (2021). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Informasi Obat Di Puskesmas Tegal Barat*. 6.
19. Nasrudin. (2020). Sistem Pencarian Ketersediaan Obat Di Apotek Berbasis Web. *Sistem Pencarian Ketersediaan Obat Di Apotek Berbasis Web*, 1(1), 1–80.
20. Raising, R. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Apotek. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 5(01), 31–37.
21. Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(4), 279.
22. Salsabilla, E. P., & Pebruary, S. (2023). Tingkat Kepuasan Konsumsi Pengguna Shopee Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Rekoginisi Ekonomi Islam*, 2(02), 60–71.
23. Sanaky, M. M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439.
24. Septi Puspitasari, W. (2020). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penggunaan Layanan Go-Ride. *Journal GEEJ*, 7(2), 1–19.
25. Situmorang, M., Saman, & Basyariah Lubis. (2023). the Implementation of Pharmaceutical Service Standards in Pharmacies of Rokan Hulu District. *Jurnal Farmasimed (Jfm)*, 6(1), 17–24.
26. Tampanguma, I. K., Kalangi, J. A. F., & Walangitan, O. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. *Productivity*, 3(1), 7–12.
27. Wibowo, T. J., & Ardhi, M. N. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Pada Minimarket SK. *Tekinfo: Jurnal Ilmiah Teknik Industri Dan Informasi*, 8(1), 34–49.