

Gambaran Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Banyuwangi

Titis Sriyanti, Sari Prayudeni, Yulia Citra, Dwi Rizqia Niswa
Program Studi D3 Farmasi, Universitas Dr. Soekardjo

Email Korespondensi : titis@stikesbanyuwangi.ac.id

ABSTRACT

Pharmaceutical services are direct, patient-focused services related to pharmaceutical preparations, aimed at achieving specific outcomes to improve patients' quality of life. Community satisfaction is an important indicator of the quality of these services. This study aimed to determine the level of patient satisfaction with services at X Pharmacy Banyuwangi across five dimensions of service quality: responsiveness, reliability, assurance, empathy, and tangibles. This research employed a descriptive cross-sectional design with a total sample of 190 respondents. The research instrument was a structured Likert-scale questionnaire, analyzed using quantitative descriptive methods. The results showed that the majority of respondents were aged 26–35 years (40,5%), female (69,4%), had a senior high school education (47,3%), were housewives (27,3%), visited the pharmacy more than five times (56,8%), and purchased medicine for themselves (73,6%). The level of satisfaction based on the five dimensions indicated categories ranging from satisfied to very satisfied, including the responsiveness dimension with 70% very satisfied, the reliability dimension with 60,5% very satisfied, the assurance dimension with 55,7% very satisfied, the empathy dimension with 62,6% very satisfied, and the tangibles dimension with 72,6% very satisfied. Overall, the community stated that they were very satisfied with the pharmaceutical services provided, indicating that pharmaceutical personnel have delivered good, prompt, and friendly services, and that the pharmacy facilities support patient comfort.

Keywords: *Pharmaceutical Services, Satisfaction, Pharmacy*

PENDAHULUAN

Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

Menurut Permenkes Nomor 73 Tahun 2016, standar pelayanan kefarmasian meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai serta pelayanan farmasi klinik yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin

kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian serta melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*) (Permenkes RI, 2016).

Peran tenaga kefarmasian sangat penting dalam menjaga kesehatan dan meningkatkan kepatuhan pasien terhadap penggunaan obat. Tenaga kefarmasian perlu meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilakunya agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Tenaga kefarmasian harus memahami dan menyadari kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan dan penggunaan obat yang tidak rasional selama proses pelayanan (Permenkes RI, 2016).

Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kefarmasian. Regulasi Permenkes RI No 31, 2022 secara tidak langsung menekankan pentingnya kepuasan masyarakat melalui penerapan standar pelayanan kefarmasian di setiap apotek. Pelayanan yang profesional, informatif, dan bertanggung jawab menjadi kewajiban bagi tenaga kefarmasian sebagai bentuk perlindungan terhadap hak konsumen. Hubungan antara pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien adalah semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas kefarmasian

maka akan semakin meningkat kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, akan cenderung mematuhi pengobatan dan mau untuk berobat kembali. Penilaian terhadap kepuasan pasien dapat dilakukan melalui lima dimensi kualitas jasa, yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*) (Khoirin et al., 2022).

Tingginya angka swamedikasi di Indonesia, yaitu 84,34% masyarakat melakukan pengobatan sendiri (BPS, 2022), menjadikan pelayanan non resep di apotek semakin penting. Pada pelayanan ini, tenaga kefarmasian berperan dalam memastikan pasien memperoleh obat dan informasi penggunaan yang tepat. Apotek X Banyuwangi dipilih sebagai lokasi penelitian karena tingginya kunjungan dan pembelian obat bebas setiap bulan, sehingga perlu dilakukan evaluasi melalui pengukuran tingkat kepuasan pelayanan non resep sebagai upaya peningkatan mutu layanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan pada bulan September 2025 di Apotek X Banyuwangi.

Populasi penelitian ini yaitu seluruh masyarakat yang membeli obat bebas dan bebas terbatas di Apotek X Banyuwangi. Sampel ditentukan dengan menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 190 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan kriteria inklusi yaitu responden yang hanya membeli obat bebas dan bebas terbatas lebih dari satu kali, yang bisa membaca,

menulis, dan dapat berkomunikasi dengan baik.

Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner yang telah diuji pada penelitian sebelumnya dengan reliabilitas *Cronbach's alpha* 0,82 (Rikomah dkk., 2023).

Analisis data pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dalam bentuk persentase kepuasan responden dengan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan.

HASIL

1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Kategori	Jumlah Responden	Presentase (%)
1.	Usia	15-25	49	25,7
		26-35	77	40,5
		36-45	37	19,4
		46-55	27	14,2
		Total	190	100
2.	Jenis kelamin	Laki-laki	58	30,5
		Perempuan	132	69,4
		Total	190	100
3.	Pendidikan Terakhir	Tidak tamat SD	2	1,05
		SD	6	3,15
		SMP/MTS	28	14,7
		SMA/MA/SMK	90	47,3
		Perguruan Tinggi	64	33,6
		Total	190	100
4.	Pekerjaan	Mahasiswa	16	8,42
		Wiraswasta	46	24,2
		PNS	18	9,47
		Pegawai Swasta	30	15,7
		Ibu Rumah Tangga	52	27,3
		Lain-lain	28	14,4
		Total	190	100

5.	Frekuensi Kunjungan	2-5 kali	82	43,1
		>5 kali	108	56,8
	Total		190	100
6.	Pengguna Obat	Diri sendiri	140	73,6
		Orang lain	50	26,3
	Total		190	100

Berdasarkan karakteristik responden penelitian dengan jumlah terbanyak pada kategori usia terdapat pada kelompok usia 26-35 tahun (40,5%), kategori jenis kelamin perempuan (69,4%), kategori tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas (47,3%), kategori tingkat pekerjaan ibu rumah tangga (27,3%), kategori frekuensi kunjungan lebih dari lima kali (56,8%), dan kategori pengguna obat untuk diri sendiri (73,6%).

2. Karakteristik Kepuasan Konsumen

Tabel 2. Persentase Tingkat Kepuasan Responden Tiap Dimensi

Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)			
No	Kategori Kepuasan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	Sangat Puas	133	70
2.	Puas	28	28,9
3.	Cukup Puas	2	1,05
	Jumlah	190	100
Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)			
No	Kategori Kepuasan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	Sangat Puas	115	60,5
2.	Puas	74	38,9
3.	Cukup Puas	1	0,6
	Jumlah	190	100
Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)			
No	Kategori Kepuasan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	Sangat Puas	106	55,7
2.	Puas	81	42,6
3.	Cukup Puas	3	1,57
	Jumlah	190	100
Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)			
No	Kategori Kepuasan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	Sangat Puas	116	62,6
2.	Puas	68	35,7
3.	Cukup Puas	3	1,57
	Jumlah	190	100

Dimensi Bukti Nyata (<i>Tangible</i>)			
No	Kategori Kepuasan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	Sangat Puas	138	72,6
2.	Puas	51	26,8
3.	Cukup Puas	1	0,6
Jumlah		190	100

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan masyarakat pada dimensi ketanggapan termasuk dalam kategori sangat puas dengan persentase 70%, pada dimensi kehandalan termasuk dalam kategori sangat puas dengan persentase 60,5%, pada dimensi jaminan termasuk dalam kategori sangat puas dengan persentase 55,7%, pada dimensi empati termasuk dalam kategori sangat puas dengan persentase 62,6%, dan pada dimensi bukti nyata termasuk dalam kategori sangat puas dengan persentase 72,6%.

PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Apotek X Banyuwangi dengan melibatkan 190 responden.

A. Karakteristik Responden

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan bahwa mayoritas responden penelitian berusia 26-35 tahun sejumlah 77 responden (40,5%). Hal ini sesuai dengan penelitian Meriyanti (2021) tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sentosa

Bengkulu, dari hasil persentase responden terbanyak usia adalah responden yang berusia 26-40 tahun sejumlah 52 responden (60,47%). Penelitian yang dilakukan oleh Septiana dkk. (2021), tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sehati Surakarta, juga menunjukkan bahwa sebagian besar usia responden penelitian adalah kelompok usia 26-35 tahun dengan persentase 53%. Hal ini dikarenakan pasien dengan usia 26-35 tahun termasuk golongan usia produktif yang berpotensi mendapatkan resiko penyakit dari pekerjaan dan daya tahan tubuh.

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden, dapat diketahui bahwa mayoritas responden yaitu perempuan sejumlah 132 responden (69,4%). Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa perempuan lebih cenderung melakukan pembelian obat dibandingkan laki-laki, hal ini dikarenakan lebih

banyaknya responden perempuan yang melakukan swamedikasi dan bersedia untuk mengisi lembar kuesioner dibandingkan laki-laki (Suherman, 2021).

Berdasarkan tingkat pendidikan responden, diketahui bahwa pendidikan responden didominasi yaitu SMA sejumlah 90 responden (47,3%). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Handayani. (2021), tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Cemara Adiwerna, menunjukkan bahwa sebagian besar tingkat pendidikan responden penelitian yaitu sekolah menengah atas (SMA) sejumlah 45 responden (45%). Pendidikan merupakan faktor yang berpengaruh terhadap daya tangkap informasi, pengetahuan dan sikap kurang minat seseorang terhadap suatu alternatif (Anisah dkk, 2021). Pendidikan juga sangat berpengaruh pada pola pikir seseorang, hal ini dapat berpengaruh pada cara menilai dan berfikir kritis terhadap tingkat kepuasan yang diperoleh (Marita dkk, 2024).

Berdasarkan karakteristik pekerjaan responden dapat diketahui bahwa pekerjaan yang dimiliki oleh

responden terbanyak merupakan ibu rumah tangga sejumlah 52 responden (27,3%). Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian oleh Sari & Wulandari (2022), tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Kota Yogyakarta, di mana dari 120 responden, kelompok ibu rumah tangga merupakan jumlah terbanyak yaitu 42 responden (35%). Selain itu, studi internasional terbaru oleh Al-Quteimat & Amer (2021) menunjukkan bahwa pasien yang memahami informasi kesehatan, termasuk ibu rumah tangga yang aktif mengelola kesehatan keluarga, lebih percaya diri melakukan swamedikasi. Hal ini terjadi karena ibu rumah tangga memiliki tanggung jawab langsung terhadap kesehatan anggota keluarga, sehingga mereka lebih sering berkunjung ke apotek untuk membeli obat bebas maupun obat bebas terbatas. Selain itu, fleksibilitas waktu yang dimiliki ibu rumah tangga memungkinkan mereka lebih banyak terlibat dalam pencarian dan pengambilan keputusan terkait obat.

Berdasarkan tingkat frekuensi kunjungan responden terbanyak yaitu yang datang ke apotek lebih dari 5 kali sejumlah 108 responden (56,8%).

Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Silviana dkk. (2025), tentang tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Kabupaten Bekasi. Kota Bekasi. Jawa Barat. Indonesia, yang menunjukkan bahwa hasil persentase responden terbanyak berdasarkan jumlah kunjungan adalah responden pernah berkunjung lebih dari 5 kali sejumlah 84 responden (56%). Frekuensi kunjungan responden ke apotek sangat mempengaruhi penilaian kepuasan mereka terhadap pelayanan obat di apotek tersebut, karena semakin sering seseorang mengunjungi apotek, semakin besar kemungkinan mereka untuk mengetahui lebih banyak tentang pelayanan yang diberikan di apotek tersebut (Puspita dkk, 2023).

Berdasarkan karakteristik pengguna obat adalah mayoritas responden membeli obat untuk dirinya sejumlah 140 responden (73,6%). Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fitriani dkk. (2023), tentang Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek X Batam Center, yang menunjukkan bahwa responden

paling banyak datang untuk mengobati dirinya sendiri (46,3%). Pasien yang melakukan swamedikasi untuk diri sendiri cenderung memiliki pemahaman kesehatan lebih baik sehingga mudah menerima penjelasan tenaga kefarmasian dan dapat meningkatkan kepuasan yang lebih tinggi (Pramesti dkk, 2021).

B. Kepuasan Konsumen Tiap Dimensi

Berdasarkan tabel 2, tingkat kepuasan masyarakat pada dimensi ketanggapan sebagian besar responden menyatakan sangat puas (70%) terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Tenaga Vokasi Farmasi dengan kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada konsumen dengan cepat, tanggap, dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan keluhan dan tindakan cepat pada saat dibutuhkan pasien. Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Meriyanti (2021), tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sentosa Bengkulu. Berdasarkan hasil indikator tingkat kepuasan pada dimensi ketanggapan sebesar 86,34% dengan kategori sangat puas.

Pada dimensi kehandalan sebagian besar responden

menyatakan sangat puas (60,5%) terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Tenaga Vokasi Farmasi. Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fitriany dkk. (2024), tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Empunala. Berdasarkan hasil indikator tingkat kepuasan pada dimensi kehandalan sebesar 48% dengan kategori puas. . Tingginya responden yang memilih kategori sangat puas pada dimensi ini terjadi karena adanya ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien, kesiapan petugas dalam memberikan obat, serta penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami tentang cara penyimpanan obat yang baik kepada pasien (Isra, 2019).

Pada dimensi jaminan bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat puas (55,7%) terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Tenaga Vokasi Farmasi. Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fitriany dkk. (2024), tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Empunala. Berdasarkan hasil indikator tingkat kepuasan pada

dimensi jaminan sebesar 47% dengan kategori puas. Tingginya responden yang memilih kategori sangat puas pada dimensi ini karena adanya keramahan dan kesopanan petugas, terdapat jaminan mutu terhadap pelayanan, pembelian obat sesuai dengan resep dan keluhan pasien oleh petugas, kepuasan terhadap ketersediaan obat di apotek, serta mampu meyakinkan pasien untuk berobat kembali (Novariatiin dkk, 2019).

Pada dimensi empati, sebagian besar responden menyatakan sangat puas (62,6%) terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Tenaga Vokasi Farmasi. Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fitriany dkk. (2024), tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Empunala. Berdasarkan hasil indikator tingkat kepuasan pada dimensi empati sebesar 42% dengan kategori puas. Tingginya responden yang memilih kategori sangat puas pada dimensi ini terjadi karena adanya tanggapan yang baik terhadap keluhan pasien, keramahan dan kesopanan saat memberikan obat, serta adanya komunikasi yang baik antara pasien dan petugas tanpa

memandang status sosial (Destiani dkk, 2022).

Pada dimensi bukti nyata, sebagian besar responden menyatakan sangat puas (72,6%) terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Tenaga Vokasi Farmasi. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Meriyanti. (2021), tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap pelayanan Kefarmasian di Apotek Sentosa Bengkulu. Berdasarkan hasil indikator tingkat kepuasan pada dimensi bukti nyata sebesar 83,08% dengan kategori sangat puas. Artinya hal ini menunjukkan fasilitas yang menunjang dan sesuai dengan kebutuhan pasien, penampilan petugas yang meyakinkan, serta lingkungan yang bersih, rapi dan nyaman sehingga kebutuhan mereka terpenuhi yang pada akhirnya menimbulkan kepuasan pada pasien (Meriyanti, 2021).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden penelitian berusia 26-35 tahun (40,5%), dengan jenis kelamin perempuan (69,4%), dengan pendidikan terakhir SMA

(47,3%), pekerjaan terbanyak sebagai ibu rumah tangga (27,3%), frekuensi kunjungan ke apotek lebih dari 5 kali (56,8%), dan membeli obat untuk diri sendiri (73,6%). Berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat pada dimensi ketanggapan responden menyatakan sangat puas (70%), pada dimensi kehandalan responden menyatakan sangat puas (60,5%), pada dimensi jaminan responden menyatakan sangat puas (55,7%), pada dimensi empati responden menyatakan sangat puas (62,6%), dan pada dimensi bukti nyata responden menyatakan sangat puas (72,6%).

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik (BPS). (2022). Badan Pusat Statistik (BPS). 2022 [cited 2023 Nov 20]. Persentase Penduduk yang Mengobati Sendiri Selama Sebulan Terakhir (Persen), 2020-2022.
- Destiani dkk. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Kinan Farma Mojosoongo Periode November-Desember Tahun 2021. Media Farmasi Indonesia, 17(1).<https://doi.org/10.53359/mfi.v17i1.189>.
- Faridawaty dkk. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPT Puskesmas Sentosa Baru Kecamatan Medan Perjuangan, Jurnal Dunia Farmasi, Vol. 3, No. 2, Medan.

- Ferdian. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X Mejasem. Politeknik Harapan Bersama.
- Fitriani dkk. (2023). Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek X Batam Center.
- Handayani. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Cemara Adiwerna.
- Isra. (2019). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan Rumah Sakit Kolonel Abundjani Bangko. *Jurnal Kesehatan Dan Sains Terapan STIKES Merangin*, 5(1), 66–71.
- Marita dkk. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Periode Februari Tahun 2024. Universitas Setia Budi.
- Meriyanti. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sentosa Bengkulu.
- Muzer. (2020). Pengaruh Kualitas pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah sakit Paru dr. Ario Wirawan, Salatiga.
- Novariatini dkk. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), 22–26. <https://doi.org/10.33084/bjop.v1i1.239>.
- Permana dkk. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Menerima Pelayanan BPJS Kesehatan Di Puskesmas Blahbatuh I Gianyar, Vol.8 No. 3.
- Permenkes Nomor 73. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek. Jakarta.
- Pramesti dkk. (2021). Tren Swamedikasi di Indonesia dan Peran Tenaga Kefarmasian. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(2), 112–120.
- Rizki. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Puskesmas Sisir Kota Baru, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang.
- Sari & Sulistyawati. (2022). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Kosmetik Wardah: Studi Pada Konsumen Wardah Mahasiswa UPN “Veteran” Jawa Timur. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 1906–1924.
- Septiana dkk. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sehati Surakarta.
- Sibarani. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan, Medan.
- Silviana dkk. (2025). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Kabupaten Bekasi. Kota Bekasi. Jawa Barat. Indonesia.