

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK SIGMA FARMA KOTA BANDUNG

Habib Shafa Thariq, Wempi Eka Rusmana

Politeknik Piksi Ganesha Bandung, Jawa Barat, Indonesia

Email: piksi.thoriq.18307054@gmail.com, wempiapt@gmail.com

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Diterima 5 Desember 2021 Direvisi 15 Desember 2021 Disetujui 25 Desember 2021	Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Pelayanan (customer service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Apotek menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1027/MENKES/SK/IX/2004 yaitu sebagai suatu tempat dilakukannya pekerjaan kefarmasian, penyaluran sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sigma Farma berdasarkan tingkat kualitas pelayanan dalam penampilan fisik, kehandalan, tanggapan, kepastian dan empati. Penelitian ini merupakan penelitian observasional yang dilakukan dengan menggunakan metode survei dan observasi yang merupakan studi deskriptif. Penelitian ini dilakukan di apotek Sigma Farma dengan memberikan kuesioner terhadap pasien yang berkunjung di apotek tersebut secara cross sectional. Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sigma Farma Bandung, dilihat dari aspek kuesioner diatas maka dapat disimpulkan bahwa dari jumlah total 8 pertanyaan dari 10 orang yang menjawab, rata - rata pasien atau responden sangat setuju bahwa standar pelayanan kefarmasian di apotek Sigma Farma sudah sangat bagus. Tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Kata Kunci:
analisis; kepuasan;
pelayanan

ABSTRACT

Consumer goals are a person's feelings after comparing (performance or results) that are felt compared to their expectations. Service (customer service) in general is any activity aimed at providing satisfaction to customers, through this service the desires and needs of customers can be fulfilled. Pharmacies according to the Decree of the Minister of Health of the Republic of Indonesia No. 1027/MENKES/SK/IX/2004 is a place for pharmaceutical work, the provision of pharmaceutical preparations and other health supplies to the public. This study aims to determine the extent to which the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Apotek Sigma Farma is based on the level of service quality in physical appearance, response, certainty and empathy. This research is an observational research conducted using survey and observation method which is a descriptive study. This research was conducted at the Sigma Farma

How to cite:	Thariq, H. S. & Rusmana, W. E (2021) Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sigma Farma Kota Bandung. <i>Jurnal Health Sains</i> 2(12). https://doi.org/10.46799/jhs.v2i12.371
E-ISSN:	2723-6927
Published by:	Ridwan Institute

Keywords:

analysis;
satisfaction; service

pharmacy by providing a cross sectional questionnaire to patients who visited the pharmacy. The results of the study on the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Sigma Farma Pharmacy Bandung, seen from the aspect of the questionnaire above, it can be said that from a total of 8 questions from 10 people who answered, the average patient or respondent strongly agreed that the standard of pharmaceutical services at the Sigma Farma pharmacy it's been very good. No one answered disagree and strongly disagree.

Pendahuluan

Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan dalam membantu salah satu sarana pelayanan kesehatan dalam membantu mewujudkan tercapainya derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat (Rahmawati, 2015). Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri-sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan Kesehatan (Ega & Zarfina, 2021), mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atau masyarakat (Yuniarthe et al., 2021).

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu subsistem pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien (Badu et al., 2019). Pelayanan kefarmasian ini mengarahkan pasien tentang kebiasaan atau pola hidup yang mendukung tercapainya keberhasilan pengobatan, memonitor hasil pengobatan dan bekerja sama dengan profesi lainnya untuk mencapai kualitas hidup yang optimal bagi pasien (Nofani et al., 2021).

Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek disusun bertujuan sebagai pedoman praktek apoteker dalam menjalankan profesi (Latifah et al., 2016), untuk melindungi masyarakat dari pelayanan yang tidak profesional, dan melindungi profesi dalam menjalankan praktik kefarmasian (Syahlan et al., 2019). Perkembangan apotek ini sangat ditentukan oleh pengelolaan sumber daya dan pelayanan di apotek tersebut (Wijiyanti, 2009). Oleh sebab itu, standar pelayanan farmasi sangat diperlukan dalam menjalankan suatu apotek. Jika suatu apotek tidak

menggunakan standar pelayanan farmasi dalam menjalankan apotek maka tidak akan tercapai derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat (Hadiyana, 2016). Karena pelayanan farmasi adalah bentuk pelayanan dan tanggung jawab langsung profesi apoteker dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien atau masyarakat (Sulasmono, 2006).

Untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian kepada masyarakat, maka pemerintah mengeluarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1027 tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek dengan salah satu tujuan utama adalah untuk melindungi masyarakat dari pelayanan yang tidak profesional (Syahlan et al., 2019).

Pelayanan kefarmasian atau *Pharmaceutical Care* adalah bentuk pelayanan dan bentuk tanggung jawab langsung kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi yang mencapai hasil pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (No, 2018). Pelayanan kefarmasian dalam dua dekade terakhir telah mengalami pergeseran orientasi dari memberikan dan meracik obat-obatan, menjadi terlibat dalam penyediaan perawatan kefarmasian dan pelayanan khusus (Hepler & Strand, 1990).

Tujuan dari pengaturan standar pelayanan kefarmasian di apotek adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan di apotek yang kemudian akan dapat menjamin keamanan pasien (Prabandari, 2018). Selain itu, pengaturan standar pelayanan kefarmasian di apotek ini juga untuk menjamin terselenggaranya pelayanan obat dan perbekalan farmasi yang rasional dengan

memperhatikan aspek mutu, manfaat, harga, kemudahan akses, serta keamanan masyarakat dan lingkungannya (No, 2018).

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian observasional yang dilakukan dengan menggunakan metode survei dan observasi yang merupakan studi deskriptif. Penelitian ini dilakukan di apotek Sigma Farma dengan memberikan kuesioner terhadap pasien yang berkunjung di apotek tersebut secara cross sectional.

Variabel dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di apotek. Pasien yang dijadikan sampel dalam penelitian ini memiliki kriteria yaitu pasien yang membeli obat di apotek tersebut dengan biaya sendiri, pasien mempunyai usia 21-60 tahun, pasien bisa membaca, menulis, bisa berkomunikasi dengan baik, serta pasien bersedia mengisi kuesioner serta sudah berkunjung minimal tiga kali ke apotek tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen yang membeli obat di Apotek Sigma Farma Bandung. Teknik Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan Teknik Kuesioner. Kuesioner

yaitu instrumen yang digunakan dalam penelitian dengan cara membuat daftar pertanyaan yang telah disiapkan untuk ditujukan kepada responden atau pasien yang menjadi subjek dalam penelitian. Isi kuesioner dalam penelitian ini meliputi variabel-variabel yang sudah dijelaskan. Kuesioner ini digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Dalam penelitian ini kuesioner terdiri dari 5 pertanyaan yang terdiri dari 5 dimensi.

Hasil dan Pembahasan

A. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis melalui kuesioner Tingkat Kepuasan pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sigma Farma Bandung dengan menggunakan lima dimensi yaitu Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik.

Berikut ini merupakan hasil kuesioner yang telah dilakukan di apotek Sigma Farma:

1. Berdasarkan Reliabilitas

Tabel 1
Reliabilitas

Pertanyaan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Apakah harga obat di Apotek Sigma Farma terjangkau murah	7	3	0	0	0
Total	10 Responden				

Berdasarkan Tabel diatas, seluruh aspek dinyatakan sempurna dengan persentasi 100%. Harga obat di Apotek Sigma Farma sudah terjangkau murah, rata – rata seluruh responden menjawab Sangat Setuju dengan

persentase 70%, dan yang Setuju hanya 30%. Sedangkan untuk Cukup Setuju, Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju tidak ada.

2. Berdasarkan Daya Tanggap

Tabel 2
Daya Tangap

Pertanyaan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Apakah pelayanan obat di Apotek Sigma Farma sangat baik	6	2	2	0	0
Total	10 Responden				

Berdasarkan Tabel diatas, seluruh aspek dinyatakan sempurna dengan persentasi 100%. Kelengkapan obat di Apotek Sigma Farma sudah terjangkau lengkap, rata – rata seluruh responden menjawab Sangat Setuju

dengan persentase 60%, yang Setuju hanya 20%, dan yang Cukup Setuju 20%. Untuk Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju tidak ada.

3. Berdasarkan Jaminan

Tabel 3
Jaminan

Pertanyaan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Apakah penampilan petugas apotek Sigma Farma sangat baik	4	5	1	0	0
Total	10 Responden				

Berdasarkan Tabel diatas, seluruh aspek dinyatakan sempurna dengan persentasi 100%. Penampilan petugas apotek Sigma Farma sudah sangat baik, rata – rata seluruh responden menjawab Sangat Setuju

dengan persentase 40%, Setuju 50%, dan yang Cukup Setuju 10%. Untuk Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju tidak ada.

4. Berdasarkan Empati

Tabel 4
Empati

Pertanyaan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Apakah petugas dalam penyampaian informasi sangat jelas	5	4	1	0	0
Total	10 Responden				

Berdasarkan Tabel diatas, seluruh aspek dinyatakan sempurna dengan persentasi 100%. Penyampaian Informasi oleh petugas apotek Sigma

Farma sudah sangat baik, rata – rata seluruh responden menjawab Sangat Setuju dengan persentase 50%, Setuju 40%, dan yang Cukup Setuju 10%.

Untuk Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju tidak ada. 5. Berdasarkan Bukti Fisik

Tabel 5
Bukti Fisik

Pertanyaan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Apakah obat di Apotek Sigma Farma lengkap	8	2	0	0	0
Total	10 Responden				

Berdasarkan Tabel diatas, seluruh aspek dinyatakan sempurna dengan persentasi 100%. Obat diapotek Sigma Farma sudah sangat lengkap, rata – rata seluruh responden menjawab

Sangat Setuju dengan persentase 80%, Setuju 20%, Cukup Setuju, Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju tidak ada.

6. Berdasarkan Jasa

Tabel 6
Jasa

Pertanyaan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Apakah anda akan kembali lagi ke Apotek Sigma Farma untuk membeli obat	5	5	0	0	0
Total	10 Responden				

Berdasarkan Tabel diatas, seluruh aspek dinyatakan sempurna dengan persentasi 100%. Pasien akan kembali lagi ke apotek Sigma Farma, rata – rata seluruh responden menjawab

Sangat Setuju dengan persentase 50%, Setuju 50%, Cukup Setuju, Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju tidak ada.

7. Berdasarkan Rekomendasi

Tabel 7
Rekomendasi

Pertanyaan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Apakah anda akan merekomendasikan apotek kepada teman anda	4	5	1	0	0
Total	10 Responden				

Berdasarkan Tabel diatas, seluruh aspek dinyatakan sempurna dengan persentasi 100%. Pasien akan kembali lagi ke apotek Sigma Farma, rata – rata seluruh responden menjawab

Sangat Setuju dengan persentase 40%, Setuju 50%, Cukup Setuju 10%, Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju tidak ada.

8. Berdasarkan Keluhan

Tabel 8
Keluhan

Pertanyaan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Apakah tidak ada keluhan dalam pelayanan obat di apotek Sigma Farma	6	4	0	0	0
Total	10 Responden				

Berdasarkan Tabel diatas, seluruh aspek dinyatakan sempurna dengan persentasi 100%. Pasien akan kembali lagi ke apotek Sigma Farma, rata – rata seluruh responden menjawab Sangat Setuju dengan persentase 60%, Setuju 40%, Cukup Setuju, Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju tidak ada.

B. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan dengan metode Kuesioner. Dalam penelitian ini populasi yang diambil sebanyak 10 orang pasien di Apotek Sigma Farma Bandung. Pada penelitian ini dilihat dari Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian.

Berdasarkan tabel 1 Reliabilitas, apakah harga obat di Apotek Sigma Farma Bandung sudah sangat terjangkau murah. Dari 10 orang terbukti 7 orang (70%) menjawab Sangat Setuju untuk harga obat yang terjangkau murah dan 3 orang (30%) menjawab setuju. Dapat disimpulkan bahwa harga obat di apotek Sigma Farma sudah terjangkau murah untuk pasien.

Berdasarkan tabel 2 Daya Tanggap, apakah pelayanan obat di Apotek Sigma Farma Bandung sudah sangat baik. Dari 10 orang terbukti 6 orang (60%) menjawab Sangat Setuju, 2 orang (20%) menjawab setuju dan Cukup setuju hanya 2 orang (20%). Dapat disimpulkan bahwa pelayanan obat di apotek Sigma Farma sudah sangat baik untuk pasien.

Berdasarkan tabel 3 Jaminan, apakah penampilan petugas di Apotek Sigma Farma Bandung sudah sangat baik. Dari 10 orang terbukti 4 orang (40%) menjawab Sangat Setuju, 5 orang (50%) menjawab setuju dan Cukup setuju hanya 1 orang (10%). Dapat disimpulkan bahwa penampilan petugas di apotek Sigma Farma sudah sangat baik.

Berdasarkan tabel 4 Empati, apakah petugas dalam penyampaian informasi di Apotek Sigma Farma Bandung sudah sangat baik. Dari 10 orang terbukti 5 orang (50%) menjawab Sangat Setuju, 4 orang (40%) menjawab setuju dan Cukup setuju hanya 1 orang (10%). Dapat disimpulkan bahwa penampilan petugas di apotek Sigma Farma sudah sangat baik.

Berdasarkan tabel 5 Bukti Fisik, apakah penampilan petugas di Apotek Sigma Farma Bandung sudah sangat baik. Dari 10 orang terbukti 8 orang (80%) menjawab Sangat Setuju, 2 orang (20%) menjawab setuju. Dapat disimpulkan bahwa penampilan petugas apotek Sigma Farma sudah sangat baik untuk pasien.

Berdasarkan tabel 6 Jasa, apakah pasien anda kembali lagi ke Apotek Sigma Farma untuk membeli obat. Dari 10 orang terbukti 5 orang (50%) menjawab Sangat Setuju, 5 orang (50%) menjawab setuju. Dapat disimpulkan pasien akan kembali lagi ke Apotek Sigma Farma untuk membeli obat.

Berdasarkan tabel 7 Rekomendasi, apakah pasien anda merekomendasikan apotek kepada teman anda. Dari 10 orang terbukti 4 orang (40%) menjawab Sangat Setuju, 5 orang (50%) menjawab setuju dan cukup setuju hanya 1 orang (10%). Dapat disimpulkan bahwa pasien akan merekomendasikan apotek Sigma Farma kepada pasien lainnya.

Berdasarkan tabel 8 Keluhan, Apakah anda tidak pernah mengeluh dalam pelayanan di apotek Sigma Farma. Dari 10 orang terbukti 6 orang (60%) menjawab Sangat Setuju, 4 orang (40%) menjawab setuju. Dapat disimpulkan bahwa pasien tidak pernah mengeluh tentang pelayanan di Apotek Sigma Farma.

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sigma Farma Bandung, dilihat dari aspek kuesioner diatas maka dapat disimpulkan bahwa dari jumlah total 8 pertanyaan dari 10 orang yang menjawab, rata - rata pasien atau responden sangat setuju bahwa standar pelayanan kefarmasian di apotek Sigma Farma sudah sangat bagus. Tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

BIBLIOGRAFI

- Badu, N. S., Lolo, W. A., & Jayanto, I. (2019). Kesesuaian Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Milik Bumn Wilayah Kota Manado. *Pharmacon*, 8(3), 695–704. [Google Scholar](#)
- Ega, R. H., & Zarfina, Z. (2021). *Pengawasan Dinas Kesehatan Kota Padang Terhadap Praktik Tukang Gigi Yang Melampaui Batas Kewenangan*. Universitas Bung Hatta. [Google Scholar](#)
- Hadiyana, A. W. A. (2016). *Studi Praktek Pelayanan Kefarmasian Oleh Apoteker Di Apotek Kabupaten Sleman*. [Google Scholar](#)
- Hepler, C. D., & Strand, L. M. (1990). Opportunities And Responsibilities In Pharmaceutical Care. *American Journal Of Hospital Pharmacy*, 47(3), 533–543. [Google Scholar](#)
- Latifah, E., Pribadi, P., & Yulastuti, F. (2016). Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Magelang. *Jurnal Farmasi Sains Dan Praktis*, 2(1), 11–17. [Google Scholar](#)
- No, P. (2018). *Tahun 2013 “Tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Perkammedis.”* Republik Indonesia. [Google Scholar](#)
- Nofani, S., Prabandari, S., & Barlian, A. A. (2021). *Evaluasi Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Baitusyifa Mejasem Berdasarkan Permenkes Nomor 73 Tahun 2016*. Politeknik Harapan Bersama Tegal. [Google Scholar](#)
- Prabandari, S. (2018). Gambaran Manajemen Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Permata Kota Tegal. *Parapemikir: Jurnal Ilmiah Farmasi*, 7(1). [Google Scholar](#)
- Rahmawati, E. (2015). *Sistem Perencanaan Pengadaan Di Apotek Kimia Farma*. [Google Scholar](#)
- Sulasmono, Y. H. Dan. (2006). Apotek Ulasan Beserta Naskah Peraturan Perundang-Undangan Terkait Apotek. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma. [Google Scholar](#)
- Syahlan, V. L. G., Joseph, W. B. S., & Sumampouw, O. J. (2019). Higiene Sanitasi Pengelolaan Makanan Dan Angka Kuman Peralatan Makan (Piring) Di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih Gmim Kota Manado. *Kesmas*, 7(5). [Google Scholar](#)

Wijiyanti, A. M. (2009). *Gambaran Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kabupaten Brebes Tahun 2008*. Universitas Muhammadiyah Surakarta. [Google Scholar](#)

Dekstop Sistem Persediaan Obat Pada Apotek (Studi Kasus: Apotek Assifa Lampung). *Jurnal Teknologi Dan Informatika (Jeda)*, 2(2). [Google Scholar](#)

Yuniarthe, Y., Fahurian, F., & Nuari, I. (2021). Rancang Bangun Aplikasi

Copyright holder:

Habib Shafa Thariq, Wempi Eka Rusmana (2021)

First publication right:

Jurnal Health Sains

This article is licensed under:

