

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP ASPEK INFORMASI OBAT PADA PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK

Achmad Zainuri<sup>1</sup>, Ofian Ismana<sup>2</sup>, Neneng Nasjiah Namadulla<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup>Akademi Farmasi Persada Sukabumi

<sup>2</sup>Poltekes Yapkesbi Sukabumi

[achmadzainuri612@gmail.com](mailto:achmadzainuri612@gmail.com),

## ABSTRAK

**Latar Belakang :** Apotek berperan sebagai sarana khusus di bidang farmasi yang menyediakan pelayanan kefarmasian serta mendistribusikan obat-obatan kepada masyarakat. Tingkat kepuasan konsumen memiliki dampak signifikan terhadap keinginan mereka untuk kembali memanfaatkan layanan di apotek yang sama.

**Tujuan :** Penelitian ini untuk mengetahui karakteristik demografi pasien yang berkunjung ke Apotek Sakina, mengetahui tingkat kepuasan keseluruhan pasien pada pelayanan kefarmasian di Apotek Sakina dan mengetahui riwayat kunjungan pasien ke Apotek Sakina.

**Metode Penelitian :** Penelitian ini bersifat deskriptif. Fokus penelitian deskriptif ini adalah sekumpulan objek yang dimaksudkan untuk menggambarkan kondisi di suatu masyarakat tertentu. Penelitian yang dilakukan untuk menjelaskan atau menggambarkan suatu masalah sosial merupakan cara lain untuk mendefinisikan penelitian deskriptif. Melalui pengisian kuesioner oleh pelanggan yang datang ke apotek.

**Hasil :** Hasil penelitian dari 50 orang yang memenuhi kriteria inklusi menunjukkan hasil bahwa tingkat kepuasan terhadap aspek informasi obat tinggi sebanyak 31 orang (62%), sedang 19 orang (38%) dan rendah 0 (0%). Hal ini menunjukkan bahwa pasien Apotek Sakina secara umum merasa puas dengan kualitas layanan informasi obatnya.

**Kata Kunci :** Apotek, Kepuasan Pasien, Informasi Obat

## 1. PENDAHULUAN

Kesehatan individu sangat bergantung pada kondisi kesehatan yang optimal. Oleh karena itu, saat ini tersedia berbagai layanan kesehatan, salah satunya adalah apotek. Apotek berperan sebagai sarana khusus di bidang farmasi yang menyediakan pelayanan kefarmasian serta mendistribusikan obat-obatan kepada masyarakat. Tingkat kepuasan konsumen memiliki dampak signifikan terhadap keinginan mereka untuk kembali memanfaatkan layanan di apotek yang sama. Kepuasan pelanggan merupakan pengalaman yang tersimpan dalam ingatan, yang secara substansial dapat memengaruhi keputusan pasien dalam melakukan pembelian ulang (Rini et al., 2006). Layanan yang unggul berasal dari kualitas dan keunikan jasa yang dapat langsung dirasakan oleh pelanggan (Kotler, 2005).

Pelayanan kefarmasian dapat dilihat dari penampilan apotek, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, No. 73, 2017). Salah satu unsur pokok dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah mutu pelayanan. Selain memperhatikan aspek kesembuhan fisik pasien, penilaian terhadap kualitas pelayanan juga melibatkan berbagai faktor lain, seperti sikap, pengetahuan, serta keterampilan petugas dalam memberikan layanan. Selain itu, unsur komunikasi, penyampaian informasi, kesantunan, ketepatan waktu, responsivitas, serta ketersediaan fasilitas dan kondisi lingkungan fisik yang memadai turut menjadi bagian penting dalam menentukan mutu pelayanan (Biyanda, 2017). Penilaian terhadap kepuasan pasien didasarkan pada reaksi emosional yang ditunjukkan, baik berupa rasa senang maupun puas, sebagai hasil dari tercapainya ekspektasi atau keinginan pasien selama menerima pelayanan dari apoteker.

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dievaluasi melalui beberapa dimensi, di antaranya dimensi *tangible*, yang mencakup kondisi fisik apotek, kelengkapan fasilitas, peralatan kefarmasian, serta penampilan petugas apotek. Selanjutnya, dimensi *reliability* mencerminkan ketepatan dan kecepatan pelayanan kefarmasian. Dimensi *responsiveness* berkaitan dengan keramahan petugas dalam memberikan layanan, sementara dimensi *assurance* merujuk pada ketersediaan obat yang lengkap di apotek. Adapun dimensi *empathy* menunjukkan perhatian dan kepedulian petugas dalam memahami kebutuhan serta keinginan pelanggan (Kotler, 2016).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016, apotek merupakan fasilitas di mana apoteker menyelenggarakan praktik kefarmasian. Kegiatan tersebut mencakup pengadaan, penyimpanan, dan penyerahan obat kepada pasien, disertai dengan pemberian penjelasan mengenai cara penggunaan obat, yang dikenal pula sebagai informasi obat. Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu bentuk pelayanan medis yang memiliki peran penting dalam upaya mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Selain itu, pelayanan ini menjadi faktor yang dapat menarik minat masyarakat untuk berkunjung ke apotek dalam memperoleh obat-obatan, sekaligus menjadi indikator profesionalisme dalam praktik kefarmasian.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini bersifat deskriptif. Fokus penelitian deskriptif ini adalah sekumpulan objek yang dimaksudkan untuk menggambarkan kondisi di suatu masyarakat tertentu. Penelitian yang dilakukan untuk menjelaskan atau menggambarkan suatu masalah sosial merupakan cara lain untuk mendefinisikan penelitian deskriptif. Melalui pengisian kuesioner oleh pelanggan yang datang ke apotek.

## 3. HASIL PENELITIAN

Penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diisi oleh pelanggan yang dilayani di apotek, penelitian ini merinci kualitas layanan kefarmasian di bidang informasi layanan pengobatan yang diberikan oleh apoteker (Notoatmodjo, 2010). Sebelum pengumpulan data, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner dengan menggunakan informasi dari 30 responden

### 3.1 Hasil Uji Validasi dan Realibilitas

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Validasi dan Realibilitas Kuesioner Responden**

No	Item Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	<b>Informasi Cara Penggunaan Obat</b>			
	P1	0,368	0,374	Tidak Valid
	P2	0,036	0,374	Tidak Valid
	<b>Informasi Dosis Obat</b>			
	P3	0,707	0,374	Valid
	P4	0,352	0,374	Tidak Valid
	<b>Informasi Efek Samping Obat</b>			
	P5	0,557	0,374	Valid
	P6	0,499	0,374	Valid
	<b>Informasi Interaksi Obat</b>			
	P7	0,148	0,374	Valid
	P8	0,493	0,374	Valid
	<b>Informasi Cara Penyimpanan Obat</b>			
	P9	0,504	0,374	Valid
	P10	0,377	0,374	Valid
	<b>Aspek Umum Pelayanan</b>			
	<b>Informasi Obat</b>			
6	P11	0,543	0,374	Valid
	P12	0,444	0,374	Valid
	P13	0,544	0,374	Valid
	P14	0,493	0,374	Valid

Berdasarkan data dari 30 responden dan 14 pertanyaan setelah diuji validitas terdapat 11 pertanyaan yang valid karena jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  maka pernyataan dinyatakan valid.

### 3.2 Deskripsi Karakteristik Pasien Berdasarkan Usia

**Tabel 2**  
**Deskripsi Karakteristik Pasien Berdasarkan Usia**

KARAKTERISTIK RESPONDEN			
No	USIA:	FREKUENSI	PERSENTASE
1	18-25 tahun	5	10%
2	26-35 tahun	12	24%
3	36-45 tahun	17	34%
4	46-55 tahun	11	22%
5	lebih dari 55 tahun	5	10%
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 2 diatas, karakteristik pasien berdasarkan usia yang lebih dominan datang ke Apotek adalah yang berusia 36-45 tahun

**Tabel 3**  
**Deskripsi Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin**

KARAKTERISTIK RESPONDEN			
No	Jenis Kelamin:	FREKUENSI	PERSENTASE
1	Laki-laki	23	46%
2	Perempuan	27	54%
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 3 diatas bahwa data mengenai jenis kelamin responden laki laki sebanyak 23 atau 46% dan perempuan 27 atau 54%.

**Tabel 4**  
**Deskripsi Karakteristik Pasien Berdasarkan Pendidikan**

<b>KARAKTERISTIK RESPONDEN</b>			
<b>No</b>	<b>Pendidikan:</b>	<b>FREKUENSI</b>	<b>PERSENTASE</b>
1	SD	3	6%
2	SMP	7	14%
3	SMA	18	36%
4	DIPLOMA	8	16%
5	S1	11	22%
6	S2	3	6%
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4 di atas, karakteristik responden menurut pendidikan bahwa pendidikan SD dan S2 berjumlah 3 orang atau 6%, pendidikan SMP 7 orang atau 14%, pendidikan SMA 18 orang atau 36%, pendidikan diploma 8 orang atau 16%, dan S1 berjumlah 11 orang atau 22%.

**Tabel 5**  
**Deskripsi Riwayat Kunjungan Responden**

<b>No</b>	<b>RIWAYAT KUNJUNGAN</b>	<b>FREKUENSI</b>	<b>PERSENTASE</b>
1	Lebih dari 5 kali	27	54%
2	3-5 kali	18	36%
3	1-2 kali	4	8%
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas, responden yang datang ke Apotek lebih dari 5 kali sebanyak 27 orang atau 54%, responden 3-5 kali sebanyak 18 orang atau 36% responden, 1-2 kali 4 orang atau 8%, dan yang baru pertama kali sebanyak 1 orang atau 2%

**Tabel 6**  
**Deskripsi Tingkat Kepuasan Keseluruhan Pasien Terhadap**

<b>No</b>	<b>Kategori Tingkat Kepuasan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentasi</b>
1	Tinggi	31	62%
2	Sedang	19	38%
3	Rendah	0	0%
<b>Total Data</b>		<b>50</b>	<b>100%</b>

Dari data di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan seluruh responden tinggi 31 atau 62%,sedang 19 atau 38%, dan rendahnya 0 %.

#### 4. PEMBAHASAN

Tujuan dari uji validitas ini adalah untuk mengevaluasi keabsahan data yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini. Tujuan dari uji reliabilitas adalah untuk memastikan apakah alat ukur tersebut konsisten dan dapat diandalkan, serta apakah alat ukur tersebut akan bertahan jika dilakukan pengukuran ulang (Ghozali, 2009).

Dalam penelitian ini, pendekatan deskriptif dipilih karena dianggap paling sesuai untuk menggambarkan kondisi aktual di lapangan tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel-variabel yang ada. Fokus utama penelitian deskriptif adalah memberikan gambaran sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta karakteristik populasi atau objek tertentu. Melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan Apotek Sakina, data yang diperoleh dapat merefleksikan persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan informasi pengobatan yang diberikan oleh apoteker. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi dan perbaikan layanan kefarmasian, khususnya dalam aspek penyampaian informasi obat kepada pelanggan. Selain itu, untuk menjaga keakuratan hasil, proses uji validitas dan reliabilitas dilakukan sebelum kuesioner disebarluaskan secara luas. Uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mampu mengukur aspek yang dimaksud dalam penelitian, sedangkan uji reliabilitas memastikan bahwa hasil pengukuran yang dilakukan memiliki konsistensi apabila diterapkan dalam kondisi yang berbeda namun dengan alat ukur yang sama. Apabila suatu instrumen dinyatakan valid dan reliabel, maka data yang dihasilkan dari instrumen tersebut dapat dipercaya dan digunakan untuk menarik kesimpulan penelitian. Hal ini penting karena kualitas data yang diperoleh sangat menentukan ketepatan hasil analisis serta rekomendasi yang dapat dihasilkan dari penelitian ini.

Tujuan dari penelitian yang dilaksanakan pada tanggal 5 Juli sampai dengan 19 Juli 2025 dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Aspek Informasi Obat pada Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sakina adalah untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Sakina. Dalam penelitian ini dijelaskan dua variabel, yaitu aspek informasi obat dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sakina dengan menggunakan metodologi deskriptif. Responden yang memenuhi persyaratan inklusi diberikan kuesioner yang berfungsi sebagai instrumen. Tujuan dari uji validitas ini adalah untuk mengevaluasi keabsahan data yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini. Tujuan dari uji reliabilitas adalah untuk memastikan apakah alat ukur tersebut konsisten dan dapat diandalkan, serta apakah alat ukur tersebut akan bertahan jika dilakukan pengukuran ulang (Ghozali, 2009).

Dalam penelitian ini, pendekatan deskriptif dipilih karena dianggap paling sesuai untuk menggambarkan kondisi aktual di lapangan tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel-variabel yang ada.

Fokus utama penelitian deskriptif adalah memberikan gambaran sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta karakteristik populasi atau objek tertentu. Melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan Apotek Sakina, data yang diperoleh dapat merefleksikan persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan informasi pengobatan yang diberikan oleh apoteker. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi dan perbaikan layanan kefarmasian, khususnya dalam aspek penyampaian informasi obat kepada pelanggan.

Selain itu, untuk menjaga keakuratan hasil, proses uji validitas dan reliabilitas dilakukan sebelum kuesioner disebarkan secara luas. Uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mampu mengukur aspek yang dimaksud dalam penelitian, sedangkan uji reliabilitas memastikan bahwa hasil pengukuran yang dilakukan memiliki konsistensi apabila diterapkan dalam kondisi yang berbeda namun dengan alat ukur yang sama. Apabila suatu instrumen dinyatakan valid dan reliabel, maka data yang dihasilkan dari instrumen tersebut dapat dipercaya dan digunakan untuk menarik kesimpulan penelitian. Hal ini penting karena kualitas data yang diperoleh sangat menentukan ketepatan hasil analisis serta rekomendasi yang dapat dihasilkan dari penelitian ini.

## **5. SIMPULAN**

Sebanyak 50 responden disurvei untuk mengidentifikasi karakteristik pasien berdasarkan usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan yang frekuensi tinggi berusia 36-45 sebanyak 17 orang (34% responden). Mayoritas responden (27, atau 54%) adalah perempuan dan tingkat pendidikan tertinggi adalah SMA (18 atau 36%), dan jumlah kunjungan pasien yang ke apotek Sakina adalah 27 atau 54%.

Apotek Sakina memiliki tingkat kepuasan terhadap aspek pemberian informasi obat kategori tingkat kepuasan tinggi dengan frekuensi 31 orang (62%), kategori sedang frekuensi 19 Orang (18%), dan kategori rendah frekuensi 0 orang (0). Hal ini menunjukkan bahwa pasien Apotek Sakina secara umum merasa puas dengan kualitas layanan informasi obatnya.

## **6. SARAN**

Disarankan agar Apotek Sakina mempertahankan karakteristik yang memengaruhi kepuasan pasien sekaligus terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun kepercayaan. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan mengurangi waktu tunggu obat, apotek dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan loyalitas mereka.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alimul H, Aziz. (2003). *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Jakarta:Salemba Medica.
- Biyanda,. dkk. 2017.*Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang. Jawa Tengah. Skripsi*. Fakultas Farmasi Universitas Negri Semarang. Semarang
- Ghozali, Imam. 2009. “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* “. Semarang : UNDIP.
- Imas, N. R., Sri, S. W .2016. *Faktor Pelayanan dalam Peningkatan Kepuasan PasiendiPelayanan Kesehatan. Karya Tulis Ilmiah*. Politeknik Kesehatan BhaktiMulia. Sukoharjo
- Irawan, H. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. PT Elex Media Komputindo* : Jakarta
- Kementrian Kesehatan RI, 2019, *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019*, Jakarta, Kementrian Kesehatan RI.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajamen Pemasaran. Jilid I dan II. PT. Indeks Kelompok Gramedia*. Jakarta.
- Menteri Kesehatan RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 73 Tahun 2016 Standar Pelayanananan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta. Nursalam. (2015). *Metodologi Ilmu Keperawatan*, Edisi 4, Jakarta: Salemba Medika Pohan . 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC
- Puspita, S. Elmiawati, L. 2017. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang*. Skripsi. Fakultas Farmasi Universitas MuhammadiyahYogyakarta.Yogyakarta.
- Siregar,C.J.P., 2004, *Farmasi Rumah Sakit*, Penerbit Buku Kedokteran ECG, Jakarta.
- Suci lestari. 2016. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada instalasi farmasi rumah sakit islam siti khadijah*. Palembang
- Sugiyono. 2014. *Metodologi PenelitiaPendidika Bandung*:Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Skala likert Metode Perhitungan, Presentase dan Interval*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, 2017, *Studi tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di RS Islam Manisre Klaten*, [http://eprints.ums.ac.id/894/1/Jurnal\\_Daya\\_Saing71.pdf](http://eprints.ums.ac.id/894/1/Jurnal_Daya_Saing71.pdf),15 Mei 2009
- Umar, H. 2003. *Studi Kelayakan Bisnis*. Edisi 3. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.