Jurnal Kolaboratif Sains, Volume 9 No. 7, 2024, 1608 - 1619

Jurnal Kolaboratif Sains
e-ISSN : 2623-2022

Homepage Journal: https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS

Studi Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Kimia Farma JDS

A Study on Customer Satisfaction with Prescription Services at the Kimia Farma JDS Pharmacy

Nana Hijran Syah[1*], Widy Susanti Abdulkadir[2], Faradila Ratu Cindana Mo'o[3]
[1-3]Program Studi D3 Farmasi, Universitas Negeri Gorontalo, Jl. Jend. Sudirman No.6 – Kota Gorontalo – Gorontalo

***Corresponding Author: E-mail: nanahijransyah@gmail.com**

Artikel Penelitian

Article History:
Received: 15 Mei, 2026
Revised: 21 June, 2026
Accepted: 07 July, 2026

Kata Kunci:
Pelayanan Kefarmasian, Pelayanan Resep, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Apotek.

Keywords:
Pharmaceutical Services, Prescription Services, Patient Satisfaction, Service Quality, Pharmacy.

DOI:

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan resep serta hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien di Apotek Kimia Farma JDS. Penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei. Sampel penelitian berjumlah 85 responden yang merupakan pasien pengguna layanan resep di Apotek Kimia Farma JDS, Jl. Pangeran Hidayat I, Liluwo, Kec Kota Tengah, Kota Gorontalo – Gorontalo. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 98,18, sedangkan tingkat kepuasan pasien berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 218,05. Hasil uji korelasi Pearson Product Moment menunjukkan terdapat hubungan positif dan signifikan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien ($r = 0,513$; $p = 0,000$). Nilai koefisien determinasi sebesar 26,3% menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian memberikan kontribusi terhadap kepuasan pasien, sementara 73,7% dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien di Apotek Kimia Farma JDS, Jl. Pangeran Hidayat I, Liluwo, Kec Kota Tengah, Kota Gorontalo – Gorontalo.

ABSTRACT

This study aims to determine the level of customer satisfaction with prescription services and the relationship between pharmaceutical services and patient satisfaction at the Kimia Farma JDS Pharmacy. The study used a quantitative descriptive method with a survey approach. The study sample consisted of 85 respondents who were patients using prescription services at Kimia Farma JDS Pharmacy. Data were collected using a questionnaire that had been tested for validity and reliability. The results showed that pharmaceutical services were rated as "good," with an average score of 98.18, while patient satisfaction was

rated as "high," with an average score of 218.05. The results of the Pearson Product-Moment correlation test indicated a positive and significant relationship between pharmaceutical services and patient satisfaction (r = 0.513; p = 0.000). The coefficient of determination of 26.3% indicates that pharmaceutical services contribute to patient satisfaction, while 73.7% is influenced by other factors. Thus, improving the quality of pharmaceutical services can increase patient satisfaction at the Kimia Farma JDS Pharmacy.

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelengaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan, Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

Standar pelayanan ini dibentuk karena dunia kefarmasian sebagai pelayanan kesehatan kepada masyarakat sudah sedemikian berkembang. Pelayanan farmasi yang diberikan apotek salah satunya adalah pelayanan mengenai informasi obat, khususnya obat dengan resep yang di tulis oleh dokter. Diharapkanpasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga farmasi di Apotek. Pasien yang merasa puas dengan jasa pelayanan yang diterimanya akan memperlihatkan kecenderungan yang besar untukmenggunakan kembali jasa yang ditawarkan oleh pemberi jasa tersebut dimasa yang akan datang (Abdurrouf, M. dan Sari, 2017).

Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian di Apotek. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untukmeningkatkan kualitas hidup pasien.

Apotek sebagai sarana pelayanan kefarmasian memiliki peran strategis dalam menjamin penggunaan obat yang rasional, aman, dan efektif. Salah satu bentuk pelayanan utama yang diberikan di apotek adalah pelayanan resep. Pelayanan resep merupakan serangkaian kegiatan yang meliputi penerimaan resep, skrining resep (administratif, farmasetik, dan klinis), penyiapan obat, penyerahan obat, serta pemberian informasi obat kepada pasien. Proses ini memerlukan ketelitian, kecepatan, dan komunikasi yang baik agar tujuan terapi dapat tercapai secara optimal.

Dalam praktiknya, kualitas pelayanan resep sangat menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu pelayanan kesehatan. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja atau hasil yang dirasakan. Jika pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas, sedangkan jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas.

Kepuasan pelanggan tidak hanya berdampak pada loyalitas pasien, tetapi juga pada citra dan keberlangsungan suatu fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk apotek. Pelanggan yang puas cenderung akan kembali menggunakan layanan yang sama dan merekomendasikannya kepada orang lain. Sebaliknya, pelanggan yang tidak puas dapat memberikan dampak negatif berupa penurunan kepercayaan dan citra apotek.

Apotek Kimia Farma sebagai salah satu jaringan apotek terbesar di Indonesia memiliki standar pelayanan yang tinggi dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan kefarmasian yang berkualitas. Dengan banyaknya cabang yang tersebar di berbagai daerah, termasuk Apotek Kimia Farma JDS, tuntutan terhadap kualitas pelayanan menjadi semakin tinggi. Apotek tidak hanya dituntut untuk menyediakan obat yang lengkap, tetapi juga memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan informatif.

Namun demikian, dalam pelaksanaan pelayanan resep di apotek masih sering dijumpai berbagai kendala. Beberapa permasalahan yang umum terjadi antara lain waktu tunggu yang relatif sedikit lebih lama (obat dengan resep racikan salep) dikarenakan beberapa factor yaitu banyaknya pelanggan yang datang, ketersediaan obat yang tidak selalu lengkap terutama obat pada pasien program rujuk balik (PRB). Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah populasi pasien yang datang ke Apotek Kimia Farma JDS selama periode Agustus hingga November berkisar ±500 orang. Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan terhadap beberapa pasien, diperoleh gambaran bahwa secara umum pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan, komunikasi antara petugas dan pasien, serta kenyamanan selama proses pelayanan. Selain itu, pada kondisi tertentu terdapat obat yang dibutuhkan pasien belum tersedia, terutama pasien program rujuk balik (PRB). Hal-hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Oleh karena itu, diperlukan pengukuran kualitas pelayanan secara lebih menyeluruh untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah metode SERVQUAL yang mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy.*

Kualitas pelayanan suatu bentuk penilaian pasien terhadap pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan yang dimiliki. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya berfokus pada penyediaan obat, tetapi juga mencakup aspek komunikasi dan pemberian informasi obat kepada pasien. Pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien dan meningkatkan kepercayaan terhadap fasilitas pelayanan kesehatan (Kotler & Keller, 2016).

Menurut Kotler, (2016), Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka pasien akan merasa puas, dan sebaliknya jika tidak sesuai maka pasien akan merasa tidak puas. Maka dari itu untuk menilai kualitas pelayanan secara menyeluruh, salah satu metode yang sering digunakan adalah metode SERVQUAL. Metode ini mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi, yaitu tangibles (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi ini dapat digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penting untuk dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan resep di Apotek Kimia Farma JDS. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pihak apotek dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian.

METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode survei yang artinya mengumpulkan data dari sampel responden melalui kuisoner atau wawancara.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah pasien yang datang keapotek membawa resep pada bulan agustus sampai september tahun 2025 yakni 500 pasien.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin, yaitu:

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

Keterangan:

n = jumlah sampel
N = jumlah populasi
e = tingkat kesalahan (error tolerance) yang ditetapkan peneliti

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 500 pasien, dengan tingkat kesalahan (error tolerance) yang ditetapkan sebesar 10% (0,1). Berdasarkan rumus tersebut, maka perhitungan jumlah sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{500}{1 + 500(0{,}1)^2} = \frac{500}{6} = 83{,}3$$

Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 83 responden.

Defisini Operasional

Tabel 1. Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Parameter	Indikator	Skala
1	Pelayanan Kefarmasian	Semua jenis pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas farmasi kepada pasien di Apotek Kimia Farma JDS	Kualitas Pelayanan	• Kecepatan pelayanan obat • Ketepatan pemberian obat • Keramahan petugas farmasi • Kejelasan informasi obat (aturan pakai, efek samping) • Ketersediaan obat • Kenyamanan fasilitas/ruang tunggu	Likert (1-5)
2	Kepuasan Pasien	Perasaan senang atau tidak senang pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma JDS	Tingkat kepuasan	• Kepuasan terhadap kecepatan pelayanan • Kepuasan terhadap sikap petugas • Kepuasan terhadap informasi yang diberikan • Kepuasan terhadap ketersediaan obat • Kepuasan terhadap	Likert (1-5)

				• fasilitas pelayanan • Kepuasan secara keseluruhan	

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang akan digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian juga terkait dengan bahan penelitian adalah semua bahan yang digunakan dalam penelitian, dengan menyebutkan spesifikasinya (Supardi, 2014). Pada Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun dari penelitian Pratomo (2019). Kemudian dimodifikasi oleh penelitidan disebarkan langsung kepada pasien yang ada di Apotek Kimia Farma JDS, Jl. Pangeran Hidayat I, Liluwo, Kec Kota Tengah, Kota Gorontalo – Gorontalo.

Teknik Pengambilan Data

Metode pengambilan data merupakan jenis kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan peneilitian. Data primer yang didapatkan yakni berasal dari kuisoner yang diberikan kepada pasien serta sedikit wawancara kepada pasien.

Penyajian dan Analisis Data

Setelah data terkumpul, data yang diperoleh dari hasil kuesioner selanjutnya akan dilakukan pengelolaan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan di Apotek Kimia Farma JDS, Jl. Pangeran Hidayat I, Liluwo, Kec Kota Tengah, Kota Gorontalo – Gorontalo. Pengelolaan data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu proses editing, coding, sorting, entering, dan tabulating. Proses editing dilakukan dengan mengecek kelengkapan data yang telah terkumpul dari kuesioner yang diberikan kepada responden. Selanjutnya, coding dilakukan dengan menyusun secara sistematis data mentah yang diperoleh ke dalam bentuk kode tertentu berupa angka sehingga mudah diolah menggunakan komputer. Setelah itu, dilakukan sorting, yaitu memilih atau mengklasifikasikan data menurut jenis yang diinginkan, misalnya berdasarkan waktu diperolehnya data. Tahap berikutnya adalah entering, yaitu memindai dan memasukkan data yang telah diubah menjadi kode ke dalam komputer menggunakan program komputerisasi. Kemudian dilakukan tabulating, yaitu menyusun dan menghitung data hasil penelitian serta melakukan pengambilan kesimpulan.

Setelah proses pengelolaan data selesai, dilakukan analisa data. Analisa data merupakan proses pengolahan data hingga penginterpretasian hasil pengolahan data. Dalam penelitian ini digunakan analisa univariat yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian (Notoatmodjo, 2010). Analisa univariat dilakukan untuk mengidentifikasi variabel karakteristik responden, yaitu umur dan jenis kelamin. Seluruh data tersebut kemudian disusun dalam bentuk distribusi frekuensi melalui program komputerisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Kefarmasian (X)

Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X.1	0,881	0,361	Valid
X.2	0,881	0,361	Valid
X.3	0,918	0,361	Valid
X.4	0,944	0,361	Valid
X.5	0,949	0,361	Valid
X.6	0,925	0,361	Valid
X.7	0,856	0,361	Valid
X.8	0,852	0,361	Valid
X.9	0,851	0,361	Valid
X.10	0,873	0,361	Valid
X.11	0,913	0,361	Valid

X.12	0,919	0,361	Valid
X.13	0,866	0,361	Valid
X.14	0,902	0,361	Valid
X.15	0,911	0,361	Valid
X.16	0,892	0,361	Valid
X.17	0,889	0,361	Valid
X.18	0,900	0,361	Valid
X.19	0,940	0,361	Valid
X.20	0,922	0,361	Valid
X.21	0,920	0,361	Valid
X.22	0,846	0,361	Valid
X.23	0,876	0,361	Valid
X.24	0,853	0,361	Valid

Berdasarkan tabel 2 hasil uji validitas variabel pelayanan kefarmasian (X) yang dilakukan terhadap 30 responden, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,361. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan variabel pelayanan kefarmasian (X.1–X.24) memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel (r hitung > 0,361). Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel pelayanan kefarmasian dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Selain itu, seluruh item memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$), sehingga setiap item terbukti mampu mengukur variabel pelayanan kefarmasian yang diteliti.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Y.1	0,891	0,361	Valid
Y.2	0,915	0,361	Valid
Y.3	0,829	0,361	Valid
Y.4	0,858	0,361	Valid
Y.5	0,907	0,361	Valid
Y.6	0,897	0,361	Valid
Y.7	0,837	0,361	Valid
Y.8	0,885	0,361	Valid
Y.9	0,895	0,361	Valid
Y.10	0,927	0,361	Valid
Y.11	0,877	0,361	Valid
Y.12	0,880	0,361	Valid
Y.13	0,880	0,361	Valid
Y.14	0,933	0,361	Valid
Y.15	0,931	0,361	Valid
Y.16	0,894	0,361	Valid
Y.17	0,870	0,361	Valid
Y.18	0,885	0,361	Valid
Y.19	0,924	0,361	Valid
Y.20	0,925	0,361	Valid
Y.21	0,907	0,361	Valid
Y.22	0,902	0,361	Valid
Y.23	0,734	0,361	Valid
Y.24	0,914	0,361	Valid
Y.25	0,872	0,361	Valid
Y.26	0,936	0,361	Valid

Berdasarkan tabel 3 hasil uji validitas variabel kepuasan pasien (Y) yang dilakukan terhadap 30 responden, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,361. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan variabel kepuasan pasien (Y.1–Y.26) memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel (r hitung > 0,361). Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel kepuasan pasien dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Selain itu, seluruh item memiliki

nilai signifikansi kurang dari 0,05 (p < 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap item mampu mengukur variabel kepuasan pasien secara tepat. Oleh karena itu, seluruh item pernyataan pada variabel kepuasan pasien dapat digunakan dalam penelitian tanpa perlu dilakukan penghapusan item.

Hasil Uji Realibilitas

Tabel 4. Hasil Uji Realibilitas Variabel Pelayanan Kefarmasian (X)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.989	24

Berdasarkan tabel 4 hasil uji reliabilitas yang dilakukan terhadap 24 item pernyataan variabel pelayanan kefarmasian dengan menggunakan bantuan SPSS, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,989. Nilai tersebut lebih besar dari 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen pelayanan kefarmasian memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi. Selain itu, nilai Corrected Item-Total Correlation pada seluruh item berada di atas 0,30, sehingga seluruh item dinyatakan konsisten dalam mengukur variabel pelayanan kefarmasian. Dengan demikian, instrumen pelayanan kefarmasian dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data penelitian.

Tabel 5, Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.989	26

Berdasarkan hasil tabel 5 uji reliabilitas yang dilakukan terhadap 26 item pernyataan variabel kepuasan pasien dengan menggunakan bantuan SPSS, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,989. Nilai tersebut lebih besar dari 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen kepuasan pasien memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi. Selain itu, nilai Corrected Item-Total Correlation pada seluruh item berada di atas 0,30, sehingga seluruh item dinyatakan konsisten dalam mengukur variabel kepuasan pasien. Dengan demikian, instrumen kepuasan pasien dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data penelitian.

Hasil Uji Deskriptif

Tabel 6. Hasil Uji Deskriptif Berdasarkan Umur

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18–25 tahun	16	18.8	18.8	18.8
	26–35 tahun	39	45.9	45.9	64.7
	36–45 tahun	21	24.7	24.7	89.4
	46–55 tahun	7	8.2	8.2	97.6
	≥56 tahun	2	2.4	2.4	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 6 hasil analisis frekuensi terhadap 85 responden, diketahui bahwa responden terbanyak berada pada kategori umur 26–35 tahun yaitu sebanyak 39 orang (45,9%). Selanjutnya, responden yang berumur 36–45 tahun berjumlah 21 orang (24,7%), responden berumur 18–25 tahun sebanyak 16 orang (18,8%), responden berumur 46–55 tahun sebanyak 7 orang (8,2%), dan responden dengan umur ≥56 tahun sebanyak 2 orang (2,4%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berada pada kelompok usia dewasa awal. Kondisi ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden merupakan individu yang berada pada usia produktif dan aktif dalam memanfaatkan pelayanan kefarmasian.

Tabel 7. Hasil Uji Deskriptif Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	40	47.1	47.1	47.1
	Perempuan	45	52.9	52.9	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 7 hasil analisis frekuensi diketahui bahwa responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 45 orang (52,9%), sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 40 orang (47,1%). Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah perempuan. Meskipun demikian, selisih jumlah antara responden perempuan dan laki-laki tidak terlalu besar sehingga distribusi responden berdasarkan jenis kelamin relatif seimbang.

Tabel 8. Hasil Uji Deskriptif Berdasarkan Variabel

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pelayanan Kefarmasian (X)	85	72	120	98.18	12.672
Kepuasan Pasien (Y)	85	130	260	218.05	24.593
Valid N (listwise)	85				

Berdasarkan tabel 8 hasil analisis statistik deskriptif terhadap 85 responden, diperoleh nilai minimum, maksimum, mean, dan standar deviasi untuk masing-masing variabel penelitian.

Variabel Pelayanan Kefarmasian (X) memiliki nilai minimum sebesar 72 dan nilai maksimum sebesar 120. Nilai rata-rata (mean) yang diperoleh sebesar 98,18 dengan standar deviasi sebesar 12,672. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum responden memberikan penilaian yang cukup baik terhadap pelayanan kefarmasian yang diterima. Selain itu, nilai standar deviasi yang lebih kecil dibandingkan nilai mean menunjukkan bahwa data cenderung terpusat di sekitar nilai rata-ratanya.

Pasien (Y) memiliki nilai minimum sebesar 130 dan nilai maksimum sebesar 260. Nilai rata-rata (mean) yang diperoleh sebesar 218,05 dengan standar deviasi sebesar 24,593. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori yang relatif tinggi. Nilai standar deviasi yang lebih kecil dibandingkan nilai mean juga mengindikasikan bahwa data memiliki penyebaran yang tidak terlalu besar sehingga jawaban responden relatif homogen.

Hasil Uji Korelasi

Tabel 9. Hasil Uji Korelasi

Correlations

		Pelayanan Kefarmasian (X)	Kepuasan Pelanggan (Y)
Pelayanan Kefarmasian (X)	Pearson Correlation	1	.513**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	85	85
Kepuasan Pasien (Y)	Pearson Correlation	.513**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	85	85

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel 9 hasil uji korelasi Pearson Product Moment antara variabel Pelayanan Kefarmasian (X) dan Kepuasan Pasien (Y), diperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,513 dengan nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) sebesar 0,000.

Nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan terdapat hubungan antara pelayanan kefarmasian dan kepuasan pelanggan dapat diterima.

Nilai koefisien korelasi sebesar 0,513 menunjukkan bahwa hubungan antara pelayanan kefarmasian dan kepuasan pelanggan berada pada tingkat hubungan sedang dengan arah hubungan positif. Hal ini berarti bahwa semakin baik pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pelanggan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Sebaliknya, apabila pelayanan kefarmasian yang diberikan kurang optimal, maka tingkat kepuasan pelanggan cenderung menurun.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan kefarmasian memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan. Dengan kata lain, peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian akan diikuti oleh peningkatan tingkat kepuasan pelanggan.

Pembahasan

Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma JDS

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap 85 responden, diperoleh nilai rata-rata (mean) variabel pelayanan kefarmasian sebesar 98,18 dengan standar deviasi 12,672. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian yang diberikan di Apotek Kimia Farma JDS dinilai baik oleh sebagian besar responden. Nilai rata-rata yang relatif tinggi mengindikasikan bahwa pasien memberikan penilaian positif terhadap berbagai aspek pelayanan kefarmasian yang diterima selama memperoleh pelayanan resep maupun pembelian obat di apotek.

Pelayanan kefarmasian merupakan bentuk pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada pasien (patient oriented) dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup pasien melalui penggunaan obat yang tepat, aman, dan efektif. Dalam praktiknya, pelayanan kefarmasian tidak hanya berfokus pada pengelolaan obat, tetapi juga mencakup pemberian informasi obat, konseling, pemantauan terapi obat, serta upaya untuk menjamin penggunaan obat secara rasional. Oleh karena itu, kualitas pelayanan kefarmasian menjadi salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di apotek.

Tingginya penilaian responden terhadap pelayanan kefarmasian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa petugas kefarmasian telah mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Hal tersebut dapat dilihat dari aspek keramahan petugas, kesigapan dalam melayani pasien, kemampuan memberikan informasi mengenai penggunaan obat, serta ketepatan dan kecepatan dalam penyerahan obat. Pelayanan yang diberikan secara profesional akan menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap tenaga kefarmasian dan meningkatkan kenyamanan pasien selama menerima pelayanan.

Selain itu, pelayanan kefarmasian yang baik dapat membantu pasien memahami terapi pengobatan yang sedang dijalani. Informasi yang jelas mengenai dosis, aturan pakai, cara penyimpanan, efek samping, dan interaksi obat dapat meningkatkan kepatuhan pasien dalam menggunakan obat. Dengan demikian, pelayanan kefarmasian tidak hanya berdampak pada kepuasan pasien, tetapi juga berkontribusi terhadap keberhasilan terapi dan peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma JDS telah berjalan dengan baik. Namun demikian, peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien yang terus berkembang. Peningkatan kompetensi tenaga kefarmasian, optimalisasi komunikasi dengan pasien, serta penyediaan fasilitas pelayanan yang nyaman merupakan beberapa upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian.

Kepuasan Pasien di Apotek Kimia Farma JDS

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel kepuasan pasien memperoleh nilai rata-rata (mean) sebesar 218,05 dengan standar deviasi sebesar 24,593. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Apotek Kimia Farma JDS berada pada kategori tinggi. Tingginya tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima telah sesuai bahkan mendekati harapan yang diinginkan oleh pasien.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan muncul sebagai hasil evaluasi pasien setelah membandingkan antara pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelum memperoleh pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka pasien akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan, maka pasien akan merasa kurang puas.

Tingkat kepuasan yang tinggi pada penelitian ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kualitas pelayanan kefarmasian, sikap petugas, kecepatan pelayanan, ketersediaan obat, kenyamanan lingkungan apotek, serta kemudahan dalam memperoleh informasi terkait penggunaan obat. Faktor-faktor tersebut memiliki peran penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Selain itu, kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh hubungan interpersonal antara petugas kefarmasian dan pasien. Komunikasi yang baik, sikap ramah, empati, serta kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pasien dapat memberikan pengalaman pelayanan yang positif. Pasien yang merasa dihargai dan diperhatikan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pasien yang memperoleh pelayanan kurang optimal.

Tingginya tingkat kepuasan pasien dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Apotek Kimia Farma JDS telah mampu memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan pasien. Kondisi tersebut merupakan indikator positif yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh apotek.

Hubungan Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien di Apotek Kimia Farma JDS

Hasil analisis korelasi Pearson Product Moment menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,513 dengan nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,000. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut signifikan secara statistik sehingga hipotesis penelitian yang menyatakan adanya hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien dapat diterima.

Nilai koefisien korelasi sebesar 0,513 menunjukkan bahwa hubungan antara pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien berada pada kategori sedang dan memiliki arah hubungan positif. Arah hubungan positif menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan kefarmasian menurun, maka tingkat kepuasan pasien juga cenderung mengalami penurunan.

Temuan penelitian ini menguatkan konsep bahwa pelayanan kefarmasian merupakan salah satu determinan penting dalam membentuk kepuasan pasien. Pasien yang memperoleh pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan informatif akan memiliki persepsi yang lebih baik terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterima. Dalam konteks pelayanan kefarmasian, kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan obat, tetapi juga oleh kualitas interaksi antara pasien dan tenaga kefarmasian.

Hubungan yang berada pada kategori sedang menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian memiliki kontribusi yang cukup besar terhadap kepuasan pasien, meskipun bukan satu-satunya faktor yang memengaruhinya. Masih terdapat faktor lain yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien, seperti harga obat, fasilitas ruang tunggu, kelengkapan stok obat, lokasi apotek, waktu tunggu

pelayanan, kemudahan akses pelayanan, serta pengalaman pasien sebelumnya dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

Apabila dihitung berdasarkan nilai koefisien determinasi (r^2), diperoleh nilai sebesar 0,263 atau 26,3%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian memberikan kontribusi sebesar 26,3% terhadap variasi kepuasan pasien, sedangkan sisanya sebesar 73,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti. Dengan demikian, meskipun pelayanan kefarmasian memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, pengelola apotek juga perlu memperhatikan faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini memiliki implikasi praktis bahwa peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian perlu menjadi prioritas utama dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien. Tenaga kefarmasian perlu terus meningkatkan kompetensi profesional, kemampuan komunikasi, serta kualitas pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien. Selain itu, pengelola apotek juga perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap mutu pelayanan yang diberikan agar dapat mempertahankan tingkat kepuasan pasien pada kategori yang tinggi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien di Apotek Kimia Farma JDS. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian merupakan faktor penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang baik dan meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, upaya peningkatan mutu pelayanan kefarmasian perlu dilakukan secara berkesinambungan guna mendukung tercapainya pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma JDS berada pada kategori baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata (mean) variabel pelayanan kefarmasian sebesar 98,18. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kefarmasian, baik dari aspek keramahan, ketepatan pelayanan, kecepatan pelayanan, maupun pemberian informasi obat.

Selain itu, tingkat kepuasan pasien di Apotek Kimia Farma JDS berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 218,05. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pasien sehingga sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterima.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien di Apotek Kimia Farma JDS. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji korelasi Pearson Product Moment yang menunjukkan nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,513 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Nilai tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien berada pada kategori sedang dan memiliki arah hubungan positif. Dengan demikian, semakin baik pelayanan kefarmasian yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Lebih lanjut, pelayanan kefarmasian memberikan kontribusi sebesar 26,3% terhadap kepuasan pasien, sedangkan sisanya sebesar 73,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti, seperti harga obat, ketersediaan obat, fasilitas apotek, waktu tunggu pelayanan, dan faktor lainnya.

DAFTAR RUJUKAN

Abdurrouf, M., & Sari, D. W. P. (2017). Model loyalitas pasien berbasis kualitas pelayanan rumah sakit Islam di Semarang. *Jurnal Kesehatan, 8*(3), 435–440.

Athiyah, U., Riskayanti, E., Rakhmawati, F. D., Nugraheni, G., & Nita, Y. (2014). Profil informasi obat pada pelayanan resep metformin dan glibenklamid di apotek di wilayah Surabaya. *Jurnal Farmasi Komunitas, 1*(1), 6–10.

Aulia, F., Pratiwi, I., & Cahyani, C. (2020). Determinasi karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Banten. *Health and Medical Journal, 4*(2), 70–75.

Gul, I., Helvacioglu, E. T., & Saracl, S. (2023). Service quality, outpatient satisfaction and loyalty in community pharmacies in Turkey: A structural equation modeling approach. 29–42.

Habib Shafa Thariq, & Rusmana, W. E. (2021). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sigma Farma Kota Bandung, *2*(12), 1638–1644.

Kristina, S. A., Lienaningrum, A. S., & Aditama, H. (2021). Assessing patient satisfaction with community pharmacy services in Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Pharmaceutical*, 4641–4645.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.

Lolo, W. A. (2020). *Farmasi komunitas*. Lakeisha.

Masyithah, N., & Aminudin. (2021). Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan farmasi di Apotek Selakau Farma. *Journal Homepage, 6*(2), 28–35.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. (2016). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 tentang Apotek. (2017). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan. (2021). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Pratomo, A. (2017). Analisa pengaruh partisipasi dan kepuasan pemakai terhadap kinerja dalam pengembangan sistem informasi berbasis web di P3M Poliban. *POSITIF: Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi, 3*(2), 63–73.

Puspita, & Elmiawati, L. (2017). *Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang*. Yogyakarta.

Sherin Malinda, Perangin Angin, M., & Primadiamanti, A. (2021). Analisis tingkat kepuasan pasien poli penyakit dalam terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung. *Jurnal Medika Malahayati, 7*(1), 479–490.

Stephen, R. C., Ahmed, A. M., & Schneider, C. R. (2023). The role of perceived service quality and price competitiveness on consumer patronage of and intentions towards community pharmacies. 717–727.

Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi penelitian*. Pustaka Baru Press.

Supardi, S., & Surahman. (2014). *Metodologi penelitian untuk mahasiswa farmasi*. CV Trans Info Media.