

KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN OBAT DI APOTEK TOMBORANG

Warda¹, Alfais Muhammad², Wita Oileri Tikirik^{3*}

^{1,2} Program Studi S1-Farnasi, Universitas Sulbar Manarang

^{3*} Program Studi D-III Farmasi, Universitas Wallacea

e-mail: oylertikirik@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pasien terhadap layanan obat di apotek merupakan salah satu refleksi dari kepuasan pasien terhadap layanan farmasi yang diberikan, baik layanan obat resep maupun non-resep. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap layanan obat di Apotek Tomborong, Kabupaten Mamuju, berdasarkan 5 dimensi, yaitu keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan tangible. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya sebagai instrumen pengumpulan data. Sampel penelitian terdiri dari 354 responden yang dipilih dari populasi 5.000 pasien pada November 2024, menggunakan teknik sampling acak sistematis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap layanan farmasi di Apotek Tomborong, berdasarkan 5 dimensi, masuk dalam kategori sangat puas dengan nilai persentase, yaitu dimensi keandalan sebesar 88,3%, dimensi responsivitas sebesar 86,78%, dimensi tangible sebesar 87,54%, dimensi jaminan sebesar 87,22%, dan dimensi empati sebesar 86,4%. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan menurut persepsi pasien menunjukkan bahwa sebagian besar pasien sangat puas dengan kinerja layanan farmasi di Apotek Tomborong. Penilaian ini didasarkan pada kinerja layanan yang diberikan kepada pasien yang sudah cukup baik. Disarankan untuk terus memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan terus meningkatkan layanan agar pasien merasa lebih puas dengan layanan yang diberikan. Selain itu, kecepatan layanan juga perlu diperhatikan agar pasien tidak menunggu terlalu lama dalam layanan.

Kata kunci: Kepuasan, Pelayanan, Obat, Apotek.

Abstract

Patient satisfaction with pharmacy services reflects satisfaction with prescription and non-prescription drug services. This study aims to measure patient satisfaction with drug services at Tomborong Pharmacy in Mamuju Regency based on five dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibility. The study employed a quantitative descriptive method and a questionnaire that had been validated and reliability-tested as a data collection instrument. The research sample consisted of 354 respondents, who were selected from a population of 5,000 patients in November 2024 using systematic random sampling. The results showed that patient satisfaction with pharmaceutical services at Tomborong Pharmacy was in the "very satisfied" category based on the five dimensions. The percentage values were as follows: reliability, 88.3%; responsiveness, 86.78%; tangibility, 87.54%; assurance, 87.22%; and empathy, 86.4%. Based on these results, it can be concluded that most patients are very satisfied with the quality of pharmaceutical services at Tomborong Pharmacy. This assessment is based on the quality of services provided to patients. It is recommended that attention continue to be paid to factors that can affect patient satisfaction and that services continue to be improved so that patients feel more satisfied.

Keywords: Satisfaction, Service, Medicine, Pharmacy.

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek merupakan salah satu refleksi dari kepuasan pasien terhadap layanan farmasi yang diberikan, baik layanan obat resep maupun non-resep (Destiyani,2022). Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian merupakan suatu hal yang bersifat subyektif, yang dapat di pengaruhi oleh pengalaman pasien dimasa lalu, pendidikan, situasi psikis saat itu, dan juga dipengaruhi oleh lingkungan. Kepuasan pasien merupakan cerminan dari pelayanan di Apotek, pelayanan yang dimaksud berupa interaksi pelayanan medis, pasien, atau sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan baik dari administrasi, keuangan dan salah satunya adalah pelayanan obat (Tikirik & Hariyanto, 2022). Pelayanan obat merupakan pelayanan permintaan tertulis oleh

seorang dokter, dokter gigi dan dokter hewan yang diberikan kepada apoteker untuk menyediakan dan menyerahkan kepada pasien, sedangkan pelayanan obat non resep merupakan pelayanan yang dilakukan secara mandiri antara pasien dan tenaga kesehatan atau dapat disebut dengan swamedikasi (Permenkes, 2016).

Orientasi pelayanan apotek saat ini telah mengalami transformasi fundamental dari drug oriented menjadi patient oriented dengan berasaskan pharmaceutical care. Kegiatan pelayanan farmasi yang awalnya hanya berfokus pada pengelolaan obat diubah menjadi pelayanan menyeluruh yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Salah satu implementasi nyata dari konsep pharmaceutical care dapat dilihat dari kualitas pelayanan informasi obat di apotek (Nino Lady Ladika, 2023). Pelayanan informasi obat bertujuan agar pasien mengetahui penggunaan obat dan bisa meningkatkan tingkat kesembuhan pasien dimana nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan obat yaitu berdasarkan informasi yang diberikan oleh petugas apotek kepada pasien mengenai informasi obat dan terapi yang selain obat yang dapat meningkatkan kesehatan pasien. Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, pihak yang paling berperan penting adalah tenaga kesehatan, karena tenaga kesehatan merupakan salah satu unsur dimasyarakat dan pemerintahan amat dibutuhkan perannya untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan (Tikirik, 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Dianita Septie dan Latifah Elmiawati (2017) menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek yang terdapat di wilayah Kecamatan Merotudan Kabupaten Magelang kurang puas karena kuesioner mengatakan bahwa tidak ada pemberian informasi obat baik secara farmakologi maupun non farmakologi terkait dengan obat yang dibeli atau terapi yang digunakan. Temuan ini mengindikasikan masih adanya kesenjangan dalam implementasi pelayanan informasi obat yang optimal di apotek. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016, salah satu faktor yang dapat digunakan untuk menganalisis kepuasan pasien adalah kecepatan dalam pelayanan resep. Hal ini mencakup evaluasi terhadap kualitas dan profesionalisme instalasi farmasi dalam melayani resep pasien, baik untuk resep obat non racikan maupun resep obat racikan. Standar pelayanan minimal apotek telah menetapkan rentang waktu standar untuk pelayanan resep tersebut, yaitu maksimal 15 menit untuk resep obat non racikan dan maksimal 30 menit untuk resep obat racikan.

Apotek Tomborang merupakan salah satu apotek yang bertempat di Jalan Soekarno Hatta No.2 Mamuju dengan letak strategis yang berada di jalur yang mudah diakses. Apotek tersebut terdapat 2 praktek dokter, 1 diantaranya dokter umum dan 1 dokter gigi, dengan jumlah resep pada bulan November mencapai 5000 resep. Berdasarkan survei yang telah dilakukan sebelumnya di Apotek Tomborang, ditemukan bahwa pasien yang datang selalu antri saat menebus dan membeli obat, yang mengindikasikan adanya potensi isu dalam efisiensi pelayanan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Mengingat pentingnya kepuasan pasien sebagai indikator kualitas pelayanan kefarmasian dan adanya fenomena antrian yang terjadi di Apotek Tomborang, maka perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas pelayanan kefarmasian dan menjadi dasar untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang.

METODE

Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Apotek Tomborang. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengukur dan mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi pelayanan tertentu melalui data numerik yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dengan skala Likert. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang membeli obat di Apotek Tomborang, baik dengan resep maupun tanpa resep, pada bulan November 2024, dengan total jumlah populasi sebanyak 5.000 orang. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Lemeshow dengan tingkat kepercayaan 95% dan margin error 5%. Berdasarkan perhitungan yang dilakukan, diperoleh jumlah sampel sebanyak 354 responden. Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi masyarakat yang membeli obat di Apotek Tomborang dan berusia 18-60 tahun. Sementara kriteria eksklusi adalah masyarakat yang datang membeli obat ke Apotek Tomborang namun tidak bersedia menjadi responden.

Penelitian ini menggunakan teknik systematic random sampling atau sampling acak sistematis, yaitu pemilihan sampel dilakukan secara acak dengan interval tertentu dari populasi yang tersedia.

Teknik ini dipilih karena seluruh populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai responden dan dapat mewakili populasi secara proporsional. Selain itu, teknik ini memungkinkan pengambilan sampel yang efisien dan tetap representatif, cocok untuk populasi yang terdistribusi secara merata seperti pasien yang datang ke apotek, serta dapat meminimalkan potensi bias dalam pemilihan sampel. Penelitian ini memiliki dua variabel yaitu variabel independen berupa tingkat kepuasan pasien dan variabel dependen berupa pelayanan obat di apotek. Kepuasan didefinisikan sebagai penilaian kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh masyarakat yang datang membeli obat di Apotek Tomborong, yang meliputi lima dimensi kualitas yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti langsung. Sementara pelayanan didefinisikan sebagai tingkat pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas di Apotek Tomborong kepada masyarakat yang datang membeli obat.

Hasil pengukuran dikategorikan menjadi lima tingkatan yaitu sangat puas dengan rentang 81-100%, puas dengan rentang 61-80%, cukup puas dengan rentang 41-60%, tidak puas dengan rentang 21-40%, dan sangat tidak puas dengan rentang 0-20%. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL yang meliputi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud. Kuesioner diadaptasi dari teori Parasuraman dan kawan-kawan tahun 1988 serta didukung oleh beberapa literatur penelitian sejenis. Kuesioner terdiri dari dua bagian yaitu bagian pertama mengenai identitas responden dan bagian kedua mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Apotek Tomborong.

Data yang telah dikumpulkan diolah dan dianalisis menggunakan Microsoft Excel kemudian disajikan dalam bentuk tabel berdasarkan indikator kepuasan. Penelitian ini menggunakan skala Likert dengan lima tingkatan yaitu sangat puas dengan skor 5, puas dengan skor 4, cukup puas dengan skor 3, kurang puas dengan skor 2, dan tidak puas dengan skor 1. Perhitungan skor dilakukan dengan mengalikan total jumlah responden yang memilih dengan pilihan skor angka skala Likert. Setelah mendapat jumlah nilai perhitungan tiap kriteria Likert pada setiap dimensi, selanjutnya dilakukan interpretasi skor perhitungan dengan menentukan skor terendah dan skor tertinggi. Index persentase dihitung untuk mengetahui tingkat kepuasan secara keseluruhan, kemudian ditentukan interval dan interpretasi persentase untuk dapat mengetahui penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Apotek Tomborong.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 354 pasien dari 5000 populasi pada bulan September 2024, penelitian ini dilakukan pada bulan akhir Desember 2024 dan selesai pada awal Januari 2025. Indikator yang terdapat pada penelitian ini adalah variabel bebas antara kepuasan dan harapan atas kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud.

Berdasarkan tabel 1. dapat dilihat bahwa banyaknya jumlah responden untuk karakteristik berdasarkan usia yaitu dengan rentang umur 18 tahun (remaja) sebanyak 25 orang dengan persentase 7.1%, umur 19-44 (dewasa) sebanyak 315 orang dengan persentase 89.0%, umur 45-59 (pra lanjut usia) sebanyak 12 orang dengan persentase 3.4% dan umur 60 tahun (lansia) sebanyak 2 orang dengan persentase 0.6%. Dominasi kelompok usia dewasa (19-44 tahun) sebesar 89.0% menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada usia produktif yang memiliki kesadaran tinggi terhadap kesehatan dan aktif dalam mencari pelayanan kesehatan.

Pada bagian jenis kelamin dapat dilihat bahwa banyaknya responden untuk karakteristik berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki sebanyak 200 orang dengan persentase 56.5% dan perempuan sebanyak 154 orang dengan persentase 43.5%. Proporsi laki-laki yang lebih tinggi menunjukkan pola yang menarik, karena umumnya perempuan lebih proaktif dalam mencari pelayanan kesehatan. Hal ini mungkin dipengaruhi oleh faktor geografis dan budaya lokal di Kabupaten Mamuju.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Usia		
18 Tahun	25	7,1
19-44 Tahun	315	89,0
45-59 Tahun	12	3,4

60 Tahun	2	0,6
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	200	56,5
Perempuan	154	43,5
Pekerjaan		
Polwan	4	1,1
Wirausaha	85	24,0
Irt	55	15,5
Pns/Honoror	25	7,1
Petani	19	5,4
Security	2	0,6
Nelayan	1	0,3
Perawat/Bidan	5	1,4
Pengacara	1	0,3
Tni/Polri	32	9,0
Mahasiswa	115	32,5
Tidak Bekerja	10	2,8
Pendidikan		
SD	19	5,4
SMP	37	10,5
SMA	245	69,2
D3	11	3,1
S1	42	11,9

Sumber : Hasil peneltian, 2024

Pada frekuensi pekerjaan dapat dilihat bahwa banyaknya jumlah responden untuk karakteristik berdasarkan pekerjaan yaitu Polwan sebanyak 4 orang dengan persentase 1.1%, wirausaha sebanyak 85 orang dengan persentase 24.0%, Irt dengan jumlah orang 55 dan persentase 15.5%, Pns/Honoror sebanyak 25 orang dan persentase 7.1%, Petani jumlah 19 orang dengan persentase 5.4%, Security jumlah orang 2 dengan persentase 0.6%, Perawat/Bidan jumlah orang 5 dengan persentase 1.4%, Pengacara dengan jumlah orang 1 dan persentase 0.3%, Tni/Polri dengan jumlah orang 32 dan persentase 9.0%, Pelajar/Mahasiswa dengan jumlah 115 orang dan persentase 32.5%, Tidak bekerja dengan jumlah 10 orang dan persentase 2.8%. Tingginya proporsi mahasiswa (32.5%) mengindikasikan bahwa lokasi apotek kemungkinan berada di area yang mudah diakses oleh kalangan akademisi.

Pada karakteristik berdasarkan pendidikan yaitu jumlah responden sekolah dasar sebanyak 19 orang dengan persentase 5.4%, Sekolah menengah pertama sebanyak 37 orang dengan persentase 10.5%, Sekolah menengah atas sejumlah 245 orang dengan persentase 69.2%, D3 sejumlah 11 orang dengan persentase 3.1%, S1 sejumlah 42 orang dengan persentase 11.9%. Dominasi lulusan SMA (69.2%) menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat literasi yang memadai untuk memahami informasi obat dan mengevaluasi kualitas pelayanan kefarmasian.

Tabel.2 Tingkat Kepuasan 5 Dimensi Responden Di Apotek Tomborong

No	Pelayanan Kefarmasian	Skor	%	Rata-Rata Persentase	Kategori
A. Kehandalan					
1	Petugas memberi informasi tentang nama obat	1.613	91,12	88,30	Sangat Puas
2	Petugas memberi informasi tentang dosis obat	1.580	89,26		
3	Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat	1.562	88,24		
4	Petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat	1.524	86,10		
5	Petugas menyampaikan tentang efek	1.533	86,81		

		samping yang timbul setelah minum obat			
B. Ketanggapan					
6	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien	1.543	87,17		
7	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham	1.539	86,94		
8	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat	1.522	85,98	86,78	Sangat Puas
9	Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat	1.537	86,83		
10	Informasi obat yang diberikan akurat	1.540	87,0		
C. Berwujud					
11	Bangunan apotek terlihat indah, bersih dan modern	1544	87,23		
12	Farmasis berpenampilan rapi saat memberikan obat	1550	87,57	87,54	Sangat Puas
13	Ruang tunggu pasien nyaman dan bersih	1549	87,51		
14	Lampu penerangan apotek cukup terang	1555	87,85		
D. Jaminan					
15	Obat dalam kondisi yang baik dan harga yang wajar	1546	87,34		
16	Petugas memiliki pengetahuan tentang obat-obatan	1545	87,28	87,22	Sangat Puas
17	Petugas berlaku sopan dalam memberikan pelayanan	1541	87,06		
18	Petugas mampu menjawab pertanyaan dan keluhan dari pasien	1543	87,17		
E. Empati					
19	Farmasis memberikan waktu pelayanan yang cukup bagi pasien	1537	86,83		
20	Farmasis memperhatikan sungguh-sungguh obat yang akan diberikan kepada pasien	1538	86,89	86,40	Sangat Puas
21	Farmasis mengingatkan waktu meminum obat	1534	86,66		
22	Pasien tidak diberikan kesempatan memilih dan menentukan obat generik atau paten	1509	85,25		

Sumber : Hasil penelitian, 2024

Dimensi kehandalan ini merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan yang akurat dengan terpercaya yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Berdasarkan Tabel 2, pada rata-rata dimensi kualitas pelayanan obat di apotek Tomborong yang terbagi menjadi 5 dimensi yaitu pertama pada dimensi kehandalan memperoleh skor persentase sebesar 88,30% dengan kategori sangat puas. Kepuasan pasien terhadap pelayanan obat yang ada pada apotek Tomborong yaitu berdasarkan dimensi dengan persentase tertinggi yaitu dimensi kehandalan dengan skor sangat puas, sehingga banyaknya pasien yang merasa bahwa petugas kefarmasian di Apotek melakukan pelayanan pemberian obat, dosis obat, dan cara penyimpanan obat

dengan benar dan teliti. Berdasarkan diagram dapat kita lihat bahwa persentase tertinggi pada dimensi kehandalan dengan kategori sangat puas, hal ini terjadi karena dimensi kehandalan pada petugas di Apotek Tomborang memberikan pelayanan informasi obat tentang cara pakai dan penyimpanan obat dengan baik dan benar sehingga responden merasa sangat puas dengan pelayanan yang diperoleh.

Kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan dengan skor sangat puas, tingginya responden yang memilih kategori sangat puas dapat terjadi karena keinginan tenaga kefarmasian dalam memberikan kecepatan dalam pelayanan farmasi serta memberikan solusi terhadap masalah pasien sehingga keluhan dan masalah yang dirasakan oleh pasien dapat terjawab atas ketanggapan petugas tenaga farmasi. Dimensi jaminan (assurance) dalam penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan obat adalah salah satu dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan tabel 2, pada dimensi jaminan dengan persentase 87.22% dengan kategori sangat puas. Pada dimensi jaminan hasil skor yang diperoleh mengenai kepuasan pasien yaitu sangat puas dengan pelayanan petugas kefarmasian yang ada di Apotek tentang adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan obat dan pelayanan yang memuaskan tentang pengetahuan tenaga farmasi dalam obat-obatan serta kesopanan dalam memberi pelayanan.

Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berhubungan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Pelayanan Kefarmasian di Apotek meliputi 2 (dua) kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai dan pelayanan farmasi klinik. Standar Pelayanan Kefarmasian adalah indikator yang dipergunakan sebagai acuan pelaksanaan pelayanan kefarmasian bagi tenaga kefarmasian diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016. Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan langsung yang dapat dipertanggungjawabkan yang diberikan kepada pasien dan melibatkan penggunaan sediaan farmasi untuk mencapai hasil yang tepat dan meningkatkan kualitas hidup pasien.

Dimensi empati adalah kemauan untuk merasa peduli dan memberikan perhatian pribadi yang tulus kepada konsumen. Berdasarkan tabel 2, yang kelima dengan dimensi Empati memperoleh skor persentase 86,40% dengan kategori sangat puas. Berdasarkan tingkat kepuasan berdasarkan dimensi empati diperoleh responden dengan skor kepuasan sangat puas. Tingginya tingkat kepuasan dalam dimensi empati dapat disebabkan karena tingginya tingkat kepedulian para pemberi pelayanan kesehatan di Apotek tanpa memandang status sosial dan memberikan pelayanan kesehatan dengan semaksimal mungkin. Dimensi berwujud merupakan kepuasan pasien terhadap pelayanan obat adalah faktor yang berkaitan dengan fasilitas fisik, perlengkapan obat, dan penampilan petugas apotek. Berdasarkan tabel 2, pada kategori berwujud dengan persentase 87.54% dengan dimensi sangat puas. Tingkat kepuasan pada dimensi berwujud mendapatkan hasil skor kepuasan dengan sangat puas karena farmasis menunjukkan bahwa pelayanan obat yang terdapat di Apotek tentang bagaimana penulisan aturan pakai obat yang mudah dimengerti, serta tersedianya informasi obat yang sudah bagus dan membuat pasien merasa sangat puas.

Tabel 3. Persentase Tingkat Kepuasan Responden Di Apotek Tomborang

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat Puas	236	66,7
Puas	100	28,2
Cukup Puas	18	5,1
Kurang Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Total	354	100

Sumber : Hasil penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 3, dapat dilihat bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan responden di Apotek Tomborang menunjukkan hasil yang sangat positif. Sebanyak 236 responden (66,7%) menyatakan sangat puas, 100 responden (28,2%) menyatakan puas, dan hanya 18 responden (5,1%) yang menyatakan cukup puas. Tidak ada responden yang menyatakan kurang puas atau tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa 94,9% responden (kategori puas hingga sangat puas) merasa puas dengan pelayanan kefarmasian di Apotek Tomborang. Tingginya tingkat kepuasan keseluruhan ini

mencerminkan kualitas pelayanan yang baik dari semua aspek yang dinilai dalam penelitian ini, pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Anggitiya Gurnita (2019) bahwa berdasarkan ke 5 dimensi tentang kepuasan pelayanan kefarmasian yang ada di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi, Magetan dapat dilihat bahwa hasil skor persentase tertinggi yaitu pada dimensi kehandalan dan terendah yaitu berwujud, meskipun selisih persentasenya tidak banyak namun harapan pasien disini masih sangat tinggi dimana pasien selalu ingin merasa kepuasan yang mereka terima harus lebih maksimal lagi, kepuasan yang dimaksud adalah kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian yang memiliki salah satu tujuan peningkatan mutu layanan kesehatan sehingga muncul harapan yang lebih tinggi lagi akan pelayanan yang ada di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi, Magetan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Anggitiya Gurnita (2019) dalam hal dimensi kehandalan yang memperoleh skor tertinggi. Namun, dalam penelitian ini, perbedaan skor antar dimensi tidak terlalu signifikan, dengan semua dimensi berada dalam kategori "Sangat Puas", berbeda dengan penelitian Gurnita dimana dimensi berwujud memiliki skor terendah, sedangkan dalam penelitian ini dimensi empati yang memiliki skor terendah meskipun masih dalam kategori sangat puas.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien apotek tomborong merasa sangat puas terhadap mutu pelayanan kefarmasian yang diberikan. Kepuasan ini tercermin dari penilaian tinggi pada kelima dimensi kualitas pelayanan, yakni kehandalan dengan persentase 88,30%, ketanggapan 86,78%, jaminan 87,22%, empati 87,54%, dan berwujud 86,40% dengan seluruhnya mencapai predikat "sangat puas". Hasil ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan kefarmasian di apotek tersebut telah memenuhi harapan pasien secara holistik, mulai dari ketepatan layanan, responsivitas, kompetensi staf, perhatian individual, hingga fasilitas fisik. Dengan demikian, apotek tomborong telah memberikan pengalaman pelayanan yang baik menurut persepsi pasien.

SARAN

Bagi peneliti selanjutnya, temuan dalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk mengkaji lebih dalam mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian, khususnya dalam menganalisis kesenjangan antara harapan pasien dengan kenyataan layanan yang diterima. Penelitian lanjutan dengan cakupan sampel yang lebih luas dan variabel yang lebih komprehensif sangat disarankan untuk menyempurnakan temuan-temuan dalam studi ini

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Sulbar Manarang atas dukungan yang diberikan selama penelitian ini.. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Apotek Tomborong atas kesempatan melakukan penelitian di lokasi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Sriwijaya R, Azizah M, Aprilyani IP. Gambaran Pelayanan Kefarmasian Dan Waktu Tunggu Serta Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma Sumpah Pemuda Dan Apotek Taka. *J Ilm Bakti Farm*. 2023;7(1):7-16.
- Akhmad AD, Dirga, K SM, Adliani N, Sukrasno. Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame. *J Farm Malahayati*. 2019;2(kepuasan konsumen):86-98.
- Anggriani A, Yusrini Djabir Y, Hakim N, Penerapan Pelayanan Informasi Obat di Beberapa Puskesmas Kota Makassar. *Orig Artic MFF*. 2022;26(3):111-113.
- Asrorul Hidayat A, Hendrastuty N, Penulis Korespondensi N, Asrorul Hidayat Submitted A. Penerapan Algoritma Apriori Pada Apotek Shaqeena Untuk Memprediksi Penjualan Berbasis Android. *J Teknol Dan Sist Inf*. 2023;4(3):302-312.
- Brilian SC, Haris M. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. *Solusi*. 2023;21(3):300.

- Broto BE. Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma Rantauprapat. *Ecobisma (Jurnal Ekon Bisnis Dan Manajemen)*.
- Desianti KS, Majid TS, Virisy BA, Iskandar Y. Review Article: Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Pada Masa Pandemi Covid-19. *J Farmaka*. 2020;18(1):1-15.
- Destiyani, Nisa NA, Zaila M.A T, Agus Santoso AP. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obatdi Apotek Kinan Farma Mojosoongo Periode November-Desember Tahun 2021. *Media Farm Indones*. 2022;17(1).
- Dianita PS, Latifah E. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. *J Farm Sains dan Prakt*. 2017;3(2):19-23.
- Fipiana WI, Harminto, Lusya V. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Umum di Klinik Cipinang Jakarta dengan Metode Servqual. *J Manaj FE-UB*. 2021;9(2):102-111.
- Ibnu Khayath Farisanu, Agus Budi Sadhono, Lili Indah Agustina. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Apotek Annisa Farma Tanah Grogot. *J Manag Soc Sci*. 2023;1(1):102-119.
- Kemkes, R. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan RI No.73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. In Peraturan. Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.73 Tahun 2016 (pp. 1–29).
- Manurung T, Verawaty. Perancangan Sistem Informasi Persediaan (Stock) Obat Di Apotek Madya Menggunakan Microsoft Access. *J Akad Farm Pray*. 2021;6(2):19-28.
- Masyithah N, Aminudin. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Farmasi Di Apotek Selakau Farma. *J Kefarmasian Akfarindo*. 2021;6(2):28- 35.
- Mayang Puspita Amara, Harsono Teguh, Achmad Daengs GS. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Rafa Farma 2 Surabaya. *J Pengabd Masy*. 2024;3(1):92-111.
- Mustika D, Fajarini H, Muldiyana T. Evaluasi Pelayanan Obat Non Resep Di Apotek Manjur Desa Petunangan. *J Ilm JOPHUS J Pharm UMUS*. 2020;1(02):5-12.
- Nabila P. Penggolongan Obat, Farmakodinamika dan Farmakokinetika, Indikasi dan Kontraindikasi Serta Efek Samping Obat. *Acad Accel ing world's Res*. Published online 2020:4-5
- Narendra MP, Skarayadi O, Duda M, Adiresti P. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung. *Kartika J Ilm Farm*. 2017;5(1):31-37.
- Nino Lady Ladika. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Apotek Y Kota Bukittinggi. *J Pharma Sainika*. 2023;6(2):19-31.
- Nisa' Z, Sugihantoro H, Syahrir A, Wijaya D. Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan. *J Islam Pharm*. 2021;6(1):52-65.
- Oktaviani I, Sumarlinda S. Penerapan Metode PIECES pada Analisis Sistem Informasi Manajemen Apotek. *Infokes J Ilm Rekam Medis*2021;11(1):54-58.
- Prabowo WL. Teori Tentang Pengetahuan Peresepan Obat. *J Med hutama*.2021;02(04):402-406.
- Puspitasari S, Widayanto W. Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan Go-Ride (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro). *J Adm Bisnis*. 2019;8(1):53-63.
- Raden B, Sanjoyo D, Medis R, Universitas F, Mada G. Farmakologi, Obat Biomedik. *BRaden,DSanjoyo*. 2021;1(2):1-37.
- Sarkawi D, Oktaviani A, Priadi A, Khansa T. Analisis Pelayanan Prima Atas Kepuasan Konsumen Pada Apotek K24 Bambu Apus Jakarta Timur. *Petir*. 2018;11(2):125-147.
- Subiyantoro E, Ambarwati AN. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Rumah Sakit Dengan Metode ServQual, Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index. *J Unimus*. Published online 2017:77-82.
- Sulistya YA, Pramestutie HR, Sidharta B. Profil Kualitas Pelayanan Resep oleh Apoteker di Beberapa Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang Overview of Prescriptions Service Quality by Pharmacist in Several Pharmacies at Klojen District of Malang. *Pharm J Indones*. 2017;3(1):1-9.
- Suprasetya E, Nugroho H. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Apotek Sumber Sehat Yogyakarta Patient Satisfaction With Pharmaceutical Services In. 2020;11(November):33-37.
- Titik Kristyaningsih NAS. Level Of Patient Satsfaction On Quality Of Pharmaceutical Titik Kristyaningsih , Noor Annisa Susanto Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang Apotek praktik merupakan oleh sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan kefarmasian Apoteker harus menerapkan. Published online 2022:1-13.

- Tikirik & Hariyanto, 2022) Tikirik, W. O., & Hariyanto, H. (2022). Studi Pengamatan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kefarmasian Unit Rawat Jalan RSUD Provinsi Sulawesi Barat. *Proceeding of Mulawarman Pharmaceuticals Conferences*, 15, 223–230.
- Tikirik, W. O., Imbaruddin, A., & ... (2021). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Dokter dan Perawat Di Unit Rawat Inap RSUD Provinsi Sulawesi Barat. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 12, 159–162.
- Zakhiya Risma JAJE. Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Tegar Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Rebuplik Indonesia No . 73 tahun 2016. *J Ilm Multidisiplin*. 2023;2(4):1586-1597.