

Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Apotek Ditinjau Dari Perspektif Hukum Kesehatan

A Study of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services at Pharmacies from a Health Law Perspective

Surya Bin Mirta^{1*}, Dira Oktapiani²

Jurusan Farmasi, Poltekkes Kemenkes Bandung, Bandung, Indonesia^{1,2}

Email: suryabinmirtabogor@gmail.com

Abstract

Pharmaceutical services are governed by various laws and regulations that apply to pharmacy professionals and pharmacy operators. Pharmacy professionals are obligated to provide services in accordance with professional standards and applicable standard operating procedures. This study was conducted to examine patient satisfaction with pharmaceutical services at pharmacies from a health law perspective. This is a quantitative descriptive study using a cross-sectional approach. The sample for this study consisted of 303 respondents selected using accidental sampling. The instrument employed a questionnaire based on the Service Quality (SERVQUAL) model, which had been validated for both validity and reliability. Data were analyzed using the Community Satisfaction Survey (CSS). The results from the Community Satisfaction Survey revealed five components: Component 1 (reliability) with a “satisfied” rating (80.4%); Component 2 (responsiveness) with a “very satisfied” rating (82.4%); Component 3 (empathy) with a “very satisfied” rating (81.25%)—the empathy dimension; component four with the “very satisfied” category (86.4%)—the assurance dimension; and component five with the “very satisfied” category (85.3%)—the tangibility dimension. The conclusion of this study is that, based on the public satisfaction survey, the overall satisfaction with the services provided by Apotek Kombi received a conventional interval score of 83.15%, with service performance rated as “very satisfied” and service quality rated as “A” by members of the public who visited Apotek Kombi in Bandung to purchase medication.

Keywords: patient satisfaction, pharmaceutical services, pharmacy, SERVQUAL, customer satisfaction survey, health law

Abstrak

Pelayanan kefarmasian diatur dalam berbagai perundang-undangan yang mengikat tenaga kefarmasian dan penyelenggara apotek. Tenaga kefarmasian memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan sesuai standar profesi dan standar operasional prosedur yang berlaku. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek ditinjau dari hukum kesehatan. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan Cross Sectional. Sampel pada penelitian ini menggunakan 303 responden yang diambil secara Accidental Sampling. Instrumen menggunakan kuesioner berdasarkan model Service Quality (SERVQUAL) yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data diolah dengan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Hasil yang didapatkan dari penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yaitu mendapatkan 5 komponen antara lain komponen satu dengan kategori puas (80,4%) yaitu dimensi keandalan, komponen dua dengan kategori sangat puas (82,4%) yaitu dimensi responsivitas, komponen tiga dengan kategori sangat puas (81,25%) yaitu dimensi empati, komponen empat dengan kategori sangat puas (86,4%) yaitu dimensi jaminan, dan komponen lima dengan kategori sangat puas (85,3%) yaitu dimensi tangibilitas. Kesimpulan dari penelitian ini adalah secara penilaian survei kepuasan masyarakat, keseluruhan kepuasan pelayanan yang diberikan oleh Apotek Kombi mendapatkan nilai konvensi interval 83,15% dengan kinerja pelayanan sangat puas dalam mutu pelayanan “A” dari penilaian masyarakat yang berkunjung membeli obat ke Apotek Kombi Kota Bandung.

Kata kunci: kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, apotek, SERVQUAL, survey Kepuasan Masyarakat, hukum kesehatan

Naskah masuk: 26 Oktober 2025, Naskah direvisi: 20 November 2025, Naskah diterima: 12 Desember 2025

Naskah diterbitkan secara online: 30 Desember 2025

©2025/Penulis. Artikel ini merupakan artikel dengan akses terbuka di bawah lisensi CC BY-SA (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0>)

1. Pendahuluan

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 mengatur tentang praktik kefarmasian yang mencakup berbagai hal seperti produksi obat, termasuk pengendalian kualitasnya, pembelian obat, penyimpanannya, distribusinya, penelitian dan pengembangan obat, serta manajemen dan pelayanan kefarmasian.¹ Pelayanan kefarmasian menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 Tahun 2024 adalah pelayanan yang dilakukan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien terkait dengan obat-obatan, dengan tujuan untuk mencapai hasil yang jelas dan pasti, sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup pasien.²

Pelayanan kefarmasian dianggap berkualitas ketika layanan kesehatan yang diberikan mampu memenuhi harapan pasien, sehingga setiap orang yang menggunakan jasa tersebut merasa puas sesuai dengan tingkat kepuasan yang mereka rasakan, selain itu, penyelenggaraan pelayanan tersebut harus memenuhi kode etik dan standar yang telah ditentukan.³ Pelayanan kefarmasian meliputi keramahan dari petugas atau tenaga kesehatan lainnya, penampilan apotek maupun penampilan petugas, obat yang tersedia, kecepatan dan ketepatan dalam penyampaian informasi saat melakukan pelayanan.⁴ Penelitian di Unit Emirat Arab menunjukkan bahwa hambatan dalam pelayanan farmasi terutama terjadi karena kurangnya waktu, yaitu 64,7%, terbatasnya jumlah staf, yaitu 61,9%, serta kurangnya motivasi, yaitu 61,1%.⁵

Pelayanan kefarmasian di apotek terdiri dari dua jenis kegiatan utama. Aktivitas pertama adalah pengelolaan obat. Aktivitas kedua adalah pelayanan farmasi klinis. Apotek juga bisa memberikan layanan kefarmasian seperti mengelola dan melayani berbagai jenis obat, alat kesehatan, bahan mesin habis pakai, serta komoditas lainnya.²

Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek adalah acuan yang digunakan sebagai pedoman bagi para tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan kefarmasian di Apotek.² Tenaga kesehatan yang masuk ke dalam kelompok tenaga

kefarmasian meliputi tenaga vokasi farmasi, apoteker, dan apoteker spesialis. Mereka mampu memberikan layanan swamedikasi serta pelayanan resep.^{1,2}

Menurut hasil penelitian dari Badan Pusat Statistik, pada tahun 2024, sebanyak 78,95% penduduk Indonesia memilih untuk mengobati masalah kesehatannya sendiri.⁶ Penelitian yang dilakukan di Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang dalam pelaksanaan pelayanan swamedikasi terjadi beberapa hambatan diantaranya yaitu pasien yang terburu-buru sehingga tidak adanya waktu untuk melakukan konseling juga pasien yang merasa enggan atau menolak untuk menerima ajakan konseling selain itu pasien terkadang tidak mau ditanya atau karena terburu-buru menjadi tidak maksimal dalam menggali informasi dari pasien.⁷

Di berbagai daerah Indonesia, praktik farmasi klinik masih memiliki kualitas yang kurang baik dan perlu dilakukan alasan terjadinya dan perbaikan dari berbagai aspek.⁸ Saat ini kualitas pelayanan kefarmasian di apotek masih tergolong rendah, beberapa apotek belum sepenuhnya mengoptimalkan perannya sebagai fasilitas kesehatan terutama dalam menyediakan layanan obat yang menjadi salah satu pertimbangan penting bagi pasien dalam memilih apotek.⁹

Kepuasan pasien adalah hasil dari penilaian berupa perasaan senang atau puas yang dirasakan pasien karena harapan atau keinginannya terpenuhi dalam menggunakan dan menerima layanan yang diberikan oleh farmasi. Kepuasan pasien terhadap layanan apotek diukur melalui lima aspek utama. Aspek pertama adalah tangibilitas, yang mencakup tampilan fisik apotek, peralatan yang tersedia, serta penampilan petugas. Aspek kedua adalah keandalan, yang melibatkan kecepatan dalam memberikan pelayanan. Aspek ketiga adalah responsivitas, yang menunjukkan keramahan dan sikap ramah petugas. Aspek keempat adalah jaminan, yaitu ketersediaan dan kelengkapan obat di apotek. Aspek kelima adalah empati, yang mengacu pada perhatian petugas untuk memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan.¹⁰

Penelitian yang dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terendah diperoleh dari dimensi ketanggapan dengan persentase 72,18%. Sementara itu, tingkat kepuasan tertinggi ditemukan pada petugas instalasi farmasi yang bersikap ramah dan sopan saat memberikan informasi mengenai obat, dengan persentase mencapai 87,27%.¹¹ Penelitian lain menunjukkan bahwa 80,05% pasien di apotek Kecamatan Sukarame merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Dari lima dimensi pelayanan yang dinilai, nilai presentase terendah ditemukan pada dimensi keandalan pelayanan (reliability) dengan persentase 83,16%, sedangkan nilai presentase tertinggi ada pada dimensi empati (pemberian informasi obat) dengan nilai 87,83%.¹²

Besarnya angka presentase terendah dari hasil tersebut menunjukkan bahwa apotek sangat berperan penting terhadap kualitas pelayanan kefarmasian untuk mendapatkan kenyamanan dalam penggunaan obat yang rasional dan menjadi nilai positif bagi seluruh pasien yang berkunjung ke apotek.

Dari perspektif hukum kesehatan, pelayanan kefarmasian diatur dalam berbagai perundang-undangan yang mengikat tenaga kefarmasian dan penyelenggara apotek.^{1,2} Seluruh tenaga yang bekerja di apotek, baik yang berada di bidang kefarmasian maupun nonkefarmasian, harus menjalankan tugas sesuai dengan standar profesi, standar prosedur operasional, standar pelayanan, etika profesi, serta menghormati hak pasien. Mereka juga wajib memprioritaskan kualitas dan keselamatan pasien sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.²

Penelitian ini telah dilakukan diberbagai daerah maka dengan dilakukannya penelitian ini, dapat di harapkan bisa menambah atau memperluas penelitian yang sudah dilakukan khususnya di daerah Kota Bandung dengan salah satu apotek yang letaknya strategis dan ramai pengunjung. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di

apotek dilihat dari sudut pandang hukum kesehatan.

2. Metode

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu seluruh pelanggan yang berkunjung ke Apotek Kombi Kota Bandung yang memenuhi kriteria inklusi. Perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus *slovin* sehingga diperoleh 303 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling secara accidental sampling*. Penelitian dilakukan di Apotek Kombi Jl. Sukajadi Kota Bandung pada bulan Januari sampai dengan bulan Mei 2025 dengan periode pengambilan data selama 2 bulan, yaitu bulan Maret-April 2025.

Data yang dikumpulkan merupakan data primer yang diambil dari hasil kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Kuesioner berisikan data sosiodemografi responden yang meliputi usia, jenis kelamin, pekerjaan dan penghasilan responden. Dari penilaian kualitas pelayanan terdapat 5 dimensi yaitu dimensi keandalan, dimensi responsivitas, dimensi empati, dimensi jaminan, dan dimensi tangibilitas. Penilaian kepuasan diukur dengan menggunakan skala Likert dengan pilihan jawaban yang terdiri dari sangat tidak puas (1), tidak puas (2), ragu-ragu (3), puas (4) dan sangat puas (5).

Hasil penelitian diuji dengan Analisis univariat menggunakan SPSS, dilakukan untuk menjelaskan karakteristik setiap variabel penelitian. Selanjutnya, data diolah dengan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Persetujuan etika untuk penelitian ini diperoleh dari Komite Etika Penelitian Kesehatan (KEPK) Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Bandung dengan No.35/KEPK/EC/IV/2025.

3. Hasil dan Pembahasan

Karakteristik responden (Tabel 1) dibagi menjadi 4 variabel, yaitu usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan penghasilan. Hasil usia yang paling banyak diperoleh adalah

dari kelompok usia 17-25 tahun, yaitu sebanyak 132 orang atau 43,6%. Dari karakteristik jenis kelamin yang dibagi menjadi dua kategori, yaitu laki-laki dan perempuan, hasil menunjukkan bahwa kelompok perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki, dengan jumlah 196 orang atau 64,7%. Hasil menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang bekerja sebagai pelajar atau mahasiswa mencapai jumlah 102 orang, yang merupakan 33,7% dari total responden. Terakhir, pada karakteristik penghasilan responden hasil didapatkan bahwa dari seluruh responden, yang paling banyak adalah mereka yang memiliki penghasilan Rp. ≤ 2.000.000 sebanyak 145 (47,9%).

Hasil tabel 2. menunjukkan dari seluruh responden merasa puas dan sangat puas terhadap seluruh aspek keandalan. Hasil tertinggi dengan presentase sangat puas didapatkan pada sistem antrian obat telah sesuai (55,1%). Kemudian, aspek dengan tingkat puas yang paling tinggi yaitu terkait pelayanan obat yang diberikan sesuai harapan saya (38,9%). Jika skor kepuasan puas dan sangat puas digabungkan, maka pernyataan skor tertinggi yaitu didapatkan pada pernyataan ke-4 tentang pelayanan obat yang diberikan telah sesuai harapan, dimana skor yang diperoleh yaitu 85,8% (38,9% puas dan 46,9% sangat puas).

Tabel 3. menunjukkan gambaran tingkat kepuasan dimensi responsivitas, hasil menunjukkan sebagian besar responden merasa puas sampai sangat puas pada hampir semua aspek dimensi responsivitas. Tingkat sangat puas paling tinggi yaitu saat menghitung jumlah obat dan melakukan transaksi pembayaran secara tepat (53,5%). Pada aspek puas dengan nilai tertinggi yaitu obat yang diberikan sesuai dengan permintaan (38,0%). Jika skor kepuasan puas dan sangat puas digabungkan, maka pernyataan skor tertinggi yaitu didapatkan pada pernyataan ke-8 tentang obat yang diberikan sesuai permintaan dengan skor 93,1% (38,0% puas dan 55,1% sangat puas).

Hasil Tabel 4 menunjukkan gambaran tingkat kepuasan dimensi empati, hasil menunjukkan nilai sangat puas tertinggi

didapatkan pada aspek petugas farmasi yang tidak membeda-bedakan pasien berdasarkan status sosial (55,4%). Selanjutnya hasil nilai tertinggi pada aspek puas didapatkan pada petugas farmasi yang bersedia menanggapi pertanyaan yang saya tanyakan (43,6%). Jika skor kepuasan puas dan sangat puas digabungkan, maka pernyataan skor tertinggi yaitu didapatkan pada pernyataan ke-11 tentang petugas farmasi yang bersedia menanggapi pertanyaan dari saya dengan skor 90,5% (43,6% puas dan 46,9% sangat puas).

Tabel 5 menunjukkan gambaran tingkat kepuasan dimensi jaminan, hasil menunjukkan sebagian besar dengan nilai sangat puas tertinggi didapatkan pada aspek obat yang diterima dalam keadaan baik dan benar (62,0%), kemudian aspek puas tertinggi didapatkan pada aspek obat tersedia secara lengkap (39,3%). Jika skor kepuasan puas dan sangat puas digabungkan, maka pernyataan skor tertinggi yaitu didapatkan pada pernyataan ke-16 tentang obat yang diterima dalam keadaan baik dan benar dengan skor 93% (31,0% puas dan 62,0% sangat puas).

Tabel 6 menunjukkan gambaran tingkat kepuasan dimensi tangibilitas hasil menunjukkan sebagian besar responden merasa puas sampai sangat puas pada hampir semua aspek dimensi tangibilitas, nilai sangat puas tertinggi didapatkan pada aspek apotek yang rapih dan bersih (59,1%) dan aspek puas tertinggi didapatkan pada aspek jumlah kursi diruang tunggu yang memadai (37,0%). Jika skor kepuasan puas dan sangat puas digabungkan, maka pernyataan skor tertinggi yaitu didapatkan pada pernyataan ke-20 tentang penampilan apotek yang bersih dan rapih dengan skor 91,1% (32,0% puas dan 59,1% sangat puas).

Berdasarkan hasil tabel gambaran kepuasan pelayanan dari ke-5 dimensi dapat diketahui bahwa hasil dari pengambilan seluruh data ke-5 dimensi kepuasan diantaranya termasuk dalam kategori sangat puas. Untuk mengetahui hasil pengelompokkan pada masing-masing dimensi, maka hasil akan dimasukkan dalam

Jurnal Kesehatan

Author(s) : Surya Bin Mirta^{1*}, Dira Oktapiani²

tabel penilaian SKM yang akan tertera pada Tabel 7.

Kesimpulan yang tertera pada Tabel 8, menunjukkan bahwa didapatkan hasil dimensi dengan kategori kinerja pelayanan puas dan sangat puas. Pelayanan dengan kinerja puas didapatkan oleh 1 dimensi keandalan dengan konvensi nilai interval sebesar 80,40 dan ke-4 dimensi lainnya memiliki kinerja pelayanan sangat puas, diantaranya yaitu: Dimensi responsivitas

dengan konvensi nilai interval sebesar 82,40. Dimensi empati dengan konvensi nilai interval sebesar 81,25. Dimensi jaminan dengan konvensi nilai interval sebesar 86,40 dan dimensi tangibilitas dengan konvensi nilai interval paling besar yaitu 85,30. Dari keseluruhan dimensi kepuasan didapatkan nilai akhir kepuasan pelayanan di Apotek Kombi adalah 83,15 dengan kategori sangat puas.

Tabel 1. Karakteristik Responden Apotek Kombi Kota Bandung

Karakteristik	Jumlah Responden	Presentase (%)
Usia		
17-25 tahun	132	43,6
26-35 tahun	68	22,4
36-45 tahun	61	20,1
46-55 tahun	42	13,9
Jenis Kelamin		
Laki-laki	107	35,3
Perempuan	196	64,7
Pekerjaan		
Tidak bekerja	18	5,9
Ibu rumah tangga	56	18,5
Pelajar/mahasiswa	102	33,7
Pedagang	23	7,6
Wiraswasta	25	8,3
Karyawan	62	20,5
PNS	12	4,0
BUMN	5	1,7
Penghasilan		
Rp. ≤2.000.000	145	47,9
Rp.2.000.000-5.000.000	109	36,0
Rp.≥5.000.000	49	16,2
Total	303	100

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Dimensi Keandalan

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Puas (%)	Tidak Puas (%)	Ragu-ragu (%)	Puas (%)	Sangat Puas (%)
1.	Pelayanan menggunakan bahasa yang dipahami	6 (2,0%)	2 (7%)	38 (12,5%)	116 (38,3%)	141 (46,5%)
2.	Ketepatan dalam pemberian obat	6 (2,0%)	2 (7%)	51 (16,8%)	103 (34,0%)	136 (44,9%)
3.	Pemberian informasi obat termasuk efek samping obat	8 (2,6%)	19 (6,3%)	79 (26,1%)	89 (29,4%)	108 (35,6%)
4.	Pelayanan yang diberikan sesuai harapan	2 (7%)	4 (1,3%)	37 (12,2%)	118 (38,9%)	142 (46,9%)
5.	Sistem antrian obat sesuai	2 (7%)	5 (1,7%)	39 (12,9%)	90 (29,7%)	167 (55,1%)

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Responsivitas

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Puas (%)	Tidak Puas (%)	Ragu-ragu (%)	Puas (%)	Sangat Puas (%)
6.	Petugas menyapa saat datang	4 (1,3%)	10 (3,3%)	56 (18,5%)	111 (36,6%)	122 (40,3%)
7.	Petugas sigap dalam melayani	2 (7%)	7 (2,3%)	58 (19,1%)	108 (35,6%)	128 (42,2%)
8.	Obat yang diberikan sesuai	4 (1,3%)	0 (0,0%)	17 (5,6%)	115 (38,0%)	167 (55,1%)
9.	Saya tidak menunggu terlalu lama	0 (0,0%)	4 (1,3%)	42 (13,9%)	108 (35,6%)	149 (49,2%)
10.	Menghitung dan melakukan pembayaran dilakukan cepat	2 (7%)	1 (0,3%)	37 (12,2%)	101 (33,3%)	162 (53,5%)

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Dimensi Empati

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Puas (%)	Tidak Puas (%)	Ragu-ragu (%)	Puas (%)	Sangat Puas (%)
11.	Petugas farmasi bersedia menanggapi pertanyaan	3 (1,0%)	1 (0,3%)	25 (8,3%)	132 (43,6%)	142 (46,9%)
12.	Petugas farmasi memberikan kesempatan bertanya	4 (1,3%)	14 (4,6%)	51 (16,8%)	112 (37,0%)	122 (40,3%)
13.	Petugas farmasi tidak membedakan pelanggan	1 (0,3%)	3 (1,0%)	34 (11,2%)	97 (32,0%)	168 (55,4%)
14.	Petugas farmasi menawarkan duduk untuk menunggu	4 (1,3%)	17 (5,6%)	54 (17,8%)	98 (32,3%)	130 (42,9%)

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Dimensi Jaminan

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Puas (%)	Tidak Puas (%)	Ragu-ragu (%)	Puas (%)	Sangat Puas (%)
15.	Obat-obat tersedia secara lengkap	1 (0,3%)	4 (1,3%)	44 (14,5%)	119 (39,3%)	135 (44,6%)
16.	Obat diterima dalam keadaan baik dan benar	1 (0,3%)	2 (0,7%)	18 (5,9%)	94 (31,0%)	188 (62,0%)
17.	Memberikan solusi jika obat kosong	4 (1,3%)	7 (2,3%)	79 (26,1%)	105 (34,7%)	108 (35,6%)
18.	Mengonfirmasi ulang terkait obat	2 (0,7%)	1 (0,3%)	35 (11,6%)	103 (34,0%)	162 (53,5%)
19.	Kondisi atau kualitas obat terjamin	2 (0,7%)	2 (0,7%)	32 (10,6%)	110 (36,3%)	157 (51,8%)

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Dimensi Tangibilitas

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Puas (%)	Tidak Puas (%)	Ragu-ragu (%)	Puas (%)	Sangat Puas (%)
20.	Apotek bersih dan rapih	2 (0,7%)	1 (0,3%)	24 (7,9%)	97 (32,0%)	179 (59,1%)
21.	Ruang tunggu disediakan tempat duduk	1 (0,3%)	4 (1,3%)	25 (8,3%)	98 (32,3%)	175 (57,8%)

22.	Jumlah kursi diruang tunggu memadai	1 (0,3%)	5 (1,7%)	46 (15,2%)	112 (37,0%)	139 (45,9%)
23.	Suhu dan pencahayaan di apotek cukup terang	2 (0,7%)	1 (0,3%)	30 (9,9%)	106 (35,0%)	164 (54,1%)

Tabel 7. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Dimensi Kepuasan Pelayanan	Total	SKM
Dimensi Keandalan	3,26	80,4
Dimensi Responsivitas	3,29	82,4
Dimensi Empati	3,35	81,25
Dimensi Jaminan	3,46	86,4
Dimensi Tangibilitas	3,41	85,3

Tabel 8. Hasil Kesimpulan Pelayanan di Apotek Kombi

No.	Kepuasan Pelayanan	Nilai Interval	Nilai Konversi Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1.	Dimensi Keandalan	3,26	80,40	B	Puas
2.	Dimensi Responsivitas	3,29	82,40	A	Sangat Puas
3.	Dimensi Empati	3,35	81,25	A	Sangat Puas
4.	Dimensi Jaminan	3,46	86,40	A	Sangat Puas
5.	Dimensi Tangibilitas	3,41	85,30	A	Sangat Puas
	Total		83,15	A	Sangat Puas

Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Apotek

Apotek menjadi salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang sering didatangi oleh masyarakat, karena biasanya dijadikan sebagai tempat rujukan pertama saat ingin berobat.¹³ Penelitian yang dilakukan di Semarang menunjukkan bahwa sebanyak 87,2% konsumen (pasien) yang datang ke apotek memilih apotek yang lokasinya paling dekat dengan tempat tinggal mereka.¹⁴ Untuk mengukur kepuasan digunakan metode SERVQUAL (Service 53 Quality) yang dilakukan dengan mengadakan survei penilaian kepuasan secara menyeluruh berdasarkan aspek pelayanan. Penelitian lainnya menyebutkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien, sehingga semakin tinggi kepuasan yang dirasakan, semakin besar pula tingkat kesetiaan pasien tersebut.¹⁵

Kepuasan memiliki peran penting dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh suatu penyedia jasa serta menjadi indikator keberhasilan sebuah

pelayanan. Kepuasan pasien merupakan respons emosional, baik itu rasa senang maupun kecewa yang muncul ketika seseorang membandingkan persepsi mereka terhadap hasil layanan dengan harapan yang dimiliki. Mutu atau kualitas layanan secara langsung dapat memengaruhi kinerja maupun jasa yang diberikan.¹⁶

Hasil penelitian menunjukkan dalam pemberian obat oleh petugas farmasi dimana sebagian besar responden 78,9% merasa puas dan sangat puas. Hasil yang sejalan dengan penelitian di Apotek Empunala mendapatkan kepuasan pasien sebesar 77% terkait obat yang diberikan sudah tepat.¹⁷ Kesalahan pengobatan adalah penyebab utama bahaya pada pasien di seluruh dunia yang dapat dicegah melalui ketepatan prosedur (WHO).¹⁸

Pernyataan terkait pemberian informasi obat, hasil menunjukkan 6,3% responden merasa tidak puas dan 2,6% sangat tidak puas dengan total 8,9%, meskipun didapatkan 29,4% puas dan 35,6% sangat puas, dengan presentase ragu-ragu lebih tinggi yaitu 26,1%. Hal ini menunjukkan bahwa penjelasan mengenai

efek samping obat masih perlu ditingkatkan kepada pasien. Hasil yang berbeda dari penelitian lain menyebutkan bahwa petugas apotek memberi informasi tentang efek samping obat sebanyak 62% menyatakan puas dan sangat puas.¹⁹ Pelayanan obat yang diberikan telah diberikan sesuai dengan harapan mereka, menunjukkan 38,9% merasa puas dan 46,9% merasa sangat puas.

Pernyataan mengenai sikap yang tidak membedakan pasien berdasarkan status sosial, didapatkan hasil bahwa sebesar 87,4% responden merasa sangat puas dan puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa petugas farmasi mampu memberikan pelayanan yang baik dan menghargai setiap pasien tanpa memandang latar belakang sosial mereka.

Analisis Pelayanan Kefarmasian Ditinjau dari Aspek Hukum Kesehatan

Pelayanan kefarmasian di Apotek tidak hanya dilihat dari aspek kualitas, tetapi harus juga sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Undang-undang No.17 Tahun 2023 Pasal 291, setiap tenaga medis dan tenaga kesehatan dalam menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan berkewajiban untuk mematuhi standar profesi, standar pelayanan, dan standar prosedur operasional.¹

Permenkes No. 73 Tahun 2016, pelayanan farmasi klinik di Apotek merupakan bagian dari Pelayanan Kefarmasian yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien, meliputi: pengkajian dan pelayanan resep; dispensing, terdiri dari penyiapan, penyerahan dan pemberian informasi obat; pelayanan informasi obat (PIO) yaitu pemberian informasi obat yang tidak memihak; dan konseling.²⁰

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, pasien di apotek berstatus sebagai konsumen jasa kesehatan yang memiliki hak konsumen. Dalam hal ini, hak konsumen terdiri dari hak atas keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang; hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; hak

untuk memilih barang serta mendapatkan barang tersebut sesuai kondisi; hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Secara keseluruhan hasil pada penelitian ini sudah sesuai dengan poin-poin hak konsumen yang tertera pada Undang-Undang No.8 Tahun 1999.²¹

Namun, sebanyak 9% responden masih merasa tidak puas dengan bahasa yang digunakan oleh petugas, yang menunjukkan bahwa diperlukan perbaikan dalam teknik komunikasi agar edukasi kesehatan yang diberikan dapat dengan jelas dipahami oleh pasien. Petugas farmasi di Apotek Kombi memiliki tanggung jawab secara hukum untuk memastikan setiap pasien memahami dengan jelas mengenai obat yang diberikan, sebagai cara melindungi hak dan keselamatan konsumen.²¹

Selain itu, 8,9% responden merasa tidak puas dan 26,1% masih ragu-ragu terhadap cara petugas memberikan informasi mengenai efek samping. Jika informasi tentang efek samping tidak disampaikan secara jelas dan tepat, maka hak pasien untuk mendapatkan informasi terganggu dan haknya untuk aman terancam. Pasien berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika barang atau jasa yang diterimanya tidak sesuai dengan yang seharusnya.²¹ Kegagalan dalam memberikan pelayanan informasi obat secara benar dapat menyebabkan sanksi administrasi, seperti peringatan tertulis, penundaan sementara kegiatan, dan/atau pencabutan izin.²⁰

Oleh karena itu, penguatan pelaksanaan hukum kesehatan di Apotek Kombi sebaiknya difokuskan pada penstandarisasian pemberian edukasi klinis.

4. Kesimpulan dan Saran

Kepuasan Pelayanan di Apotek Kombi Kota Bandung dengan penilaian masyarakat yang berkunjung saat membeli obat termasuk dalam kinerja pelayanan sangat puas dalam mutu pelayanan "A", dimana kepuasan didapatkan nilai konvensi interval sebesar 83,15%.

Poin-poin hak konsumen yang tercantum dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 sudah terlaksana pada penelitian ini, meliputi hak atas keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang; hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; hak untuk memilih barang serta mendapatkan barang tersebut sesuai kondisi; hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Daftar Pustaka

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023. Kesehatan. Published online 2023.
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2024. Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebas Risiko Sektor Kesehatan. Published online 2024.
3. Chusna N, Fetriana T, Adawiyah R. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya. *Borneo J Pharm.* 2018;1(2). doi:<https://doi.org/10.33084/bjop.v1i2.379>
4. Wibowo AT. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Ary Farma Karanganyar. *J Univ Muhammadiyah Surakarta.* 2018;1(1):1-16.
5. Ghazal RM, Hassan NAG, Al Ahdab OG, Saliem II. Barriers to the implementation of Pharmaceutical Care into the UAE community pharmacies. *IOSR J Pharm.* 2014;4(5):68-74. doi:<https://doi.org/10.9790/3013-0405068074>
6. Badan Pusat Statistik Indonesia. *Persentase Penduduk Yang Mengobati Sendiri Selama Sebulan Terakhir Menurut Provinsi (Persen).*; 2024. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTk3NCMy/persentase-penduduk-yang-mengobati-sendiri-selama-sebulan-terakhir--persen-.html>
7. Manihuruk AC, Handini MC, Sinaga TR, Wandra T, Sinaga LRV. Swamedikasi Obat: Studi Kualitatif Pelaksanaan Pelayanan Swamedikasi di Apotek Kecamatan Doloksanggul, Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2023. *PREPOTIF J Kesehat Masy.* 2024;8(1):301-329. doi:<https://doi.org/10.31004/prepotif.v8i1.25836>
8. Wiryanto. *Revitalisasi Praktik Farmasi Komunitas.*; 2016.
9. 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). doi:<https://doi.org/10.31603/pharmacy.v3i2.1727>
10. Kotler P, Kelle KL. Marketing Management. In: 15th ed. Pearson India Education Service; 2016.
11. Trisnawati D, Wibowo S F. S. Gambaran Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rs Pku Muhammadiyah Cepu. *Repos STIFAR.* 2022;19(2). <https://repository.stifar.ac.id/Repository/article/view/386>
12. Akhmad AD, Dirga, Mukaromah S, Adliani N, Sukrasno. Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian Apotek Kecamatan Sukarame. *J Farm Malahayati.* 2019;2(1):86-98. doi:<https://doi.org/10.33024/jfm.v2i1.1547>
13. Desiana G, Salam MR, Rahmat N. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma Sao-Sao Unit Bisnis Kota Kendari. *J Pelita Sains Kesehat.* 2023;3(2):54-66. doi:[doi:10.51849/jpasaik.v3i2.39](https://doi.org/10.51849/jpasaik.v3i2.39)
14. Sujono R, Sabiti FB. Consumer

- Viewpoints of PKK Women in Semarang Towards the Presence of Pharmacists in Pharmaceutical Services at Pharmacy. *Pharmacon J Farm Indones*. Published online 2020.
doi:<https://doi.org/10.23917/pharmacon.v0i0.10109>
15. Putri DR. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan, Kepercayaan, & Loyalitas Konsumen Apotek. *Indones J Heal Sci*. 2017;1(1):23-29.
 16. Kotler P, Keller KL. Manajemen Pemasaran. In: 13th ed. Erlangga; 2015.
 17. Priyoherianto A, Legowo DB, Fitriany E, Arif MR. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Empunala Periode Maret-Mei 2023. *J Ris Kefarmasian Indones*. 2024;6(1):151-162.
doi:<https://doi.org/10.33759/jrki.v6i1.426>
 18. World Health Organization. Medication Without Harm. Published 2017.
<https://www.who.int/initiatives/medication-without-harm>
 19. Nisa Z, Sugihantoro H, Syahril A, Wijaya D. Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan. *J Islam Pharm*. 2021;6(1):52-65.
doi:<https://doi.org/10.18860/JIP.V6I1.11273>
 20. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian. Published online 2016.
 21. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999. Perlindungan Konsumen. Published online 1999.