

**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN APOTEK 23 PLUS KOTA BEKASI
TAHUN 2025**

Oleh

Istikayati Sri Nur ¹, Chusun², Annisa Annida Budi ³
Akademi Farmasi Bhumi Husada

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian di apotek merupakan komponen esensial dalam sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi Hubungan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek 23 Plus Kota Bekasi dengan pendekatan lima dimensi yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik serta karakteristik pasien di Apotek 23 Plus Kota Bekasi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik survei terhadap 364 responden selama periode Januari–Maret 2025.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tertinggi berada pada dimensi empati sebanyak 257 orang (70,3%), diikuti dimensi jaminan sebanyak 247 orang (67,9%), dimensi kehandalan sebanyak 231 orang (63,4%), dimensi bukti fisik sebanyak 207 orang (56,8%), dan dimensi ketanggapan sebagai dimensi terendah sebanyak 204 orang (56%). Sedangkan untuk Karakteristik pasien mayoritas pasien adalah perempuan sebanyak 211 orang (58%), berusia 26–35 tahun sebanyak 111 orang (30,8%), berpendidikan SMA/ sederajat sebanyak 175 orang (48,1%), dan yang tinggal dalam radius 1–2 km dari apotek sebanyak 120 orang (33%).

Hasil ini mencerminkan bahwa Apotek 23 Plus telah memberikan pelayanan kefarmasian yang cukup baik, terutama dalam aspek interpersonal dan keamanan obat, namun masih perlu ditingkatkan responsivitas dan efisiensi layanan. Penelitian ini menggaris bawahi pentingnya optimalisasi kelima dimensi mutu layanan untuk membangun loyalitas dan kepercayaan pasien. Hal ini juga memperkuat hasil studi sebelumnya yang menekankan bahwa empati dan jaminan merupakan penentu utama dalam kepuasan pasien di sektor pelayanan kefarmasian.

kata kunci: kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian

PENDAHULUAN

Kepuasan tiap orang tentunya berbeda beda sehingga sebagai penyedia layanan harus dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada konsumen. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal di apotek dapat berpedoman pada standar pelayanan kefarmasian yang terdapat pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016.

Dasar pertimbangan kepuasan konsumen adalah kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan pasien terhadap barang atau jasa yang diperolehnya. Salah satu indikator yang menjadi perhatian utama dalam mutu pelayanan farmasi yaitu waktu tunggu obat. Pemahaman umum mengungkapkan bahwa mengurangi waktu tunggu dapat meningkatkan kepuasan pasien. Konsumen lebih memilih pelayanan farmasi dengan tingkat pelayanan yang tinggi, oleh karena itu

pelayanan yang memiliki waktu tunggu yang lebih lama cenderung dihindari. Dampak dari waktu tunggu yang terlalu lama dapat meningkatkan resiko pengaruh efisiensi dalam pelayanan kefarmasian dan menyebabkan ketidakpuasan pasien. Ketersediaan obat yang ada di apotek merupakan salah satu pelayanan kefarmasian yang dilakukan dalam menentukan jenis dan jumlah obat yang ada di apotek.

Permenkes nomor 73 tahun 2016 membahas terkait standar pelayanan kefarmasian di apotek berupa pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang mencakup perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan dan penarikan, pengendalian, pencatatan dan pelaporan obat. Pada Permenkes ini juga membahas terkait pelayanan farmasi klinik.

Pada penelitian sebelumnya di apotek Kota Depok menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan yang berada pada kategori "cukup puas", terutama pada atribut kecepatan layanan dan kelengkapan obat. Namun, terdapat kesenjangan pada kualitas interaksi apoteker dengan konsumen. Di sisi lain, pengetahuan responden tentang pelayanan kefarmasian di apotek yang sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemerintah masih kurang.

Namun dari hasil pengamatan dan wawancara singkat yang telah dilakukan oleh peneliti kepada pasien Apotek 23 Plus Kota Bekasi, mulai dari lambannya pelayanan yang diterima pasien, kurangnya ketepatan dan keamanan dari obat yang diberikan kepada pasien, ketersediaan obat yang dicari pasien, harga obat yang mahal untuk pasien, serta fasilitas apotek yang kurang memadai. Oleh karena itu, berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Hubungan Tingkat

Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek 23 Plus Kota Bekasi".

Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui Hubungan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek 23 Plus Kota Bekasi.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui karakteristik responden di Apotek 23 Plus Kota Bekasi
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada 5 dimensi di Apotek 23 Plus Kota Bekasi
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek 23 Plus Kota Bekasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif Kuantitatif. Data ini diperoleh dari pengumpulan data primer menggunakan kuesioner dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek 23 Plus Kota Bekasi.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Apotik 23 Plus Kota Bekasi. Di lakukan pada Bulan Januari-Maret 2025.

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi Penelitian adalah objek penelitian yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di

Apotek 23 Plus Kota Bekasi pada periode Januari - Maret 2025. Jumlah akumulasi pasien yang berkunjung perbulan selama 3 bulan terakhir di Apotek 23 Plus Kota Bekasi yaitu sebanyak 4.000 orang.

2. Sampel

Perhitungan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan rumus Slovin, yaitu suatu sistematis yang digunakan untuk mengjitung jumlah dari sebuah populasi objek tertentu yang belum diketahui karakteristiknya secara pasti.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Seluruh Responden

Variabel	Jumlah (N)	Presentase (%)
Jenis Kelamin		
a. Wanita	211	58,0
b. Pria	153	42,0
Umur		
a. 18-25 tahun	111	30,5
b. 26-35 tahun	112	30,8
c. 36-45 tahun	80	22,0
d. 45-55 tahun	52	14,3
e. 56-59 tahun	9	2,5
Pendidikan Terakhir		
a. SD/Sederajat	7	1,9
b. SMP/Sederajat	30	8,2
c. SMA/Sederajat	175	48,1
d. D3/S1	125	34,3
e. Lain-Lain	27	7,4
Jarak Tempat Tinggal		
a. <1 KM	87	23,9
b. 1-2 KM	120	33,0
c. 3-4 KM	85	23,4
d. >5 KM	72	19,8
Total	364	100

Variabel	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
Kehandalan	0	1,1	63,4	35,7
Ketanggapan	0	1,6	56,0	42,4
Jaminan	0,3	1,1	67,9	30,8
Empati	0,5	1,6	70,3	27,5
Bukti Fisik	0	1,1	56,8	42,0
Rata-Rata	0	0,3	44,4	55,5

Tabel 2. Hasil Dimensi Kepuasan Konsumen Apotek 23 Plus Kota Bekasi

PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang berkunjung untuk membeli obat baik resep atau tanpa resep dokter di Apotek 23 Plus Kota Bekasi diperoleh data terbanyak yaitu responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 211 orang (58%), responden dengan usia 26-35 tahun sebanyak 112 orang (30,8%), responden dengan tingkat pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 175 orang (48,2%), dan responden dengan jarak 1-2 KM sebanyak 120 orang (33%).

2. Berdasarkan Jenis Kelamin

Sebagian Besar responden dalam penelitian ini adalah perempuan sebanyak 211 orang (58%). Hal ini mencerminkan bahwa perempuan lebih dominan dalam melakukan pembelian obat di apotek. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Saraswati et al. (2020) yang menunjukkan bahwa perempuan memiliki kecenderungan lebih tinggi untuk melakukan konsultasi dan pembelian obat karena keterlibatan mereka dalam pengelolaan kesehatan keluarga.

3. Berdasarkan Usia

Distribusi usia responden didominasi oleh kelompok usia 26-35 tahun (30,8%), Usia produktif ini

menunjukkan bahwa mayoritas pengguna pelayanan kefarmasian adalah individu dewasa muda yang memiliki mobilitas tinggi dan akses terhadap layanan kesehatan. Studi oleh **Nurlela et al. (2021)** mendukung hal ini, dengan menyatakan bahwa kelompok usia muda memiliki kecenderungan lebih besar untuk mengakses layanan kesehatan berbasis kenyamanan dan kecepatan, termasuk apotek.

4. Berdasarkan Pendidikan

Responden terbanyak memiliki tingkat pendidikan SMA/ sederajat, yaitu sebanyak 175 orang (48,1%). Pendidikan berpengaruh terhadap persepsi terhadap mutu pelayanan; semakin tinggi tingkat pendidikan, biasanya semakin tinggi pula ekspektasi terhadap layanan. Penelitian terdahulu oleh **Nisa et al. (2021)** menyatakan bahwa pasien dengan pendidikan menengah hingga tinggi memiliki pemahaman lebih baik terhadap hak-hak mereka dalam memperoleh pelayanan kesehatan, termasuk dalam dimensi komunikasi dan kejelasan informasi obat.

5. Berdasarkan Jarak Tempat Tinggal

Sebagian besar responden tinggal dalam jarak 1–2 km dari apotek (33%). Hal ini menunjukkan bahwa kedekatan lokasi menjadi faktor penting dalam pemilihan apotek. Studi **Muliansah (2020)** menyebutkan bahwa jarak tempuh ke fasilitas kesehatan merupakan salah satu faktor determinan dalam kepuasan pasien karena berpengaruh terhadap aksesibilitas dan waktu tunggu.

6. Dimensi Tingkat Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil yang diperoleh untuk 5 dimensi mutu Tingkat kepuasan konsumen dari kehandalan diperoleh responden dengan katagori puas 231 orang (63,4%), ketanggapan dengan jumlah responden 204 orang (56%), jaminan diperoleh dengan jumlah responden 247 orang (67,9%), Empati dengan jumlah responden 257 orang (70,3%), dan bukti fisik dengan jumlah responden 207 orang (56,8%).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Hasil penelitian menunjukkan karakteristik responden yang berkunjung untuk membeli obat baik resep atau tanpa resep dokter di Apotek 23 Plus Kota Bekasi diperoleh data terbanyak yaitu responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 211 orang (58%), responden dengan usia 26-35 tahun sebanyak 112 orang (30,8%), responden dengan tingkat pendidikan SMA/ Sederajat sebanyak 175 orang (48,2%), dan responden dengan jarak 1-2 KM sebanyak 120 orang (33%).
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan responden berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan didapat tingkat kepuasan tertinggi yaitu pada dimensi empati sebanyak 70,3% merasa puas, tingkat kepuasan selanjutnya yaitu dimensi jaminan sebanyak 67,9% responden merasa puas, tingkat kepuasan selanjutnya yaitu dimensi kehandalan sebanyak 63,4% responden merasa puas, tingkat kepuasan selanjutnya yaitu dimensi bukti fisik sebanyak 56,8% responden merasa puas, dan tingkat kepuasan pasien paling rendah yaitu pada dimensi

ketanggapan sebanyak 56% responden merasa puas.

3. Hasil dari evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek 23 Plus Kota Bekasi yaitu sebanyak 202 orang (55,5%) merasa sangat puas, sebanyak 161 orang (44,2%) merasa puas.

Saran

1. Perlu dilakukan pendekatan pelayanan yang disesuaikan dengan karakteristik mayoritas pasien, yaitu perempuan usia 26–35 tahun, berpendidikan SMA/ sederajat, dan tinggal dalam jarak 1–2 km dari apotek, selain itu apotek dapat memaksimalkan strategi promosi dan edukasi kesehatan berbasis digital atau media sosial yang relevan untuk segmen usia produktif dan pendidikan menengah.
2. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Apotek 23 Plus meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada dimensi ketanggapan yang memiliki tingkat kepuasan terendah, yaitu dengan mempercepat waktu layanan dan meningkatkan kemampuan respons petugas melalui pelatihan komunikasi serta manajemen waktu. Selain itu, perbaikan pada dimensi bukti fisik perlu dilakukan dengan meningkatkan kenyamanan ruang tunggu dan menjaga kebersihan fasilitas secara rutin. Pada dimensi kehandalan, konsistensi petugas dalam memberikan informasi obat perlu ditingkatkan agar lebih jelas dan akurat. Sementara itu, dimensi jaminan dan empati yang menunjukkan tingkat kepuasan tinggi tetap perlu dipertahankan melalui pelayanan yang ramah, profesional, serta memperhatikan kenyamanan dan keamanan pasien.

3. Disarankan juga agar apotek meningkatkan sistem antrian dan alur pelayanan agar lebih efisien dan mudah dipahami, melakukan evaluasi kepuasan pasien secara rutin sebagai upaya monitoring dan perbaikan berkelanjutan, serta mendorong partisipasi aktif konsumen melalui kotak saran atau survei digital guna memperoleh masukan secara langsung.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). Peraturan Menteri 1. Kesehatan Nomor 7 Tahun 2016 tentang Apotek. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
2. Apotek Digital. (n.d.). Pengelolaan Sediaan Farmasi di Apotek. Apotek Digital.
3. Pohan, I. S. (2017). Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar Pengertian dan Penerapannya. Jakarta: EGC.
4. Yazid. (n.d.). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien (dalam Nursalam, 2011).
5. Pemerintah Republik Indonesia. (2009). Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
6. Sarwono, J. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu.
7. Sani, A. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dalam Ilmu Sosial. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

8. Budiaji, W. (2015). Skala Pengukuran Dan Jumlah Respon Skala Likert.
9. Tjiptono, F. (2019). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (4th ed.). Andi Offset.
10. Penulis. (2016). Judul artikel. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 2(3), halaman-halaman.
11. WHO. (2021). *Patient Satisfaction and Service Quality in Healthcare*. Geneva: World Health Organization.
12. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Pedoman Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
13. Qomar'ah, N. (2018). *Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Pustaka Media.
14. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
15. Pambudi, A. (2022). *Swamedikasi dan Peran Apotek dalam Pelayanan Kefarmasian*. Yogyakarta: Penerbit Kesehatan Sejahtera.
16. Rohaeni, E. (2018). Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan di Apotek. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 10(2), 45-52.
17. Muliansah, R. (2020). Metode Survey Kepuasan Konsumen pada Pelayanan Kefarmasian. *Jurnal Farmasi Indonesia*, 8(1), 23-30.
18. Muninjaya, A. A. G. (2016). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
19. Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (6th ed.). McGraw-Hill.
20. Nursalam. (2017). *Manajemen Kefarmasian: Aplikasi dalam Praktik Kefarmasian Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.