

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Swamedikasi di Apotek ABC Barokah Bawen

Anggi Dwi Saputri

Program Studi D3 Farmasi, Politeknik Katolik Mangunwijaya Semarang, Indonesia

*Penulis korespondensi: anggidwisaputri332@gmail.com¹

Abstract. Self-medication services are an integral part of pharmaceutical services that aim to help patients cope with minor complaints independently. Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of the service. This study aims to evaluate the level of patient satisfaction with self-medication services at ABC Barokah Pharmacy, Bawen District, which has a high volume of patients but low satisfaction reviews on Google Maps. This study uses an observational descriptive design with a cross sectional approach. Primary data were collected through a structured questionnaire that was tested for validity and reliability using Cronbach's Alpha method. The questionnaire included sociodemographic characteristics as well as ten statements based on five dimensions of satisfaction: reliability, assurance, physical evidence, empathy, and responsiveness, on the Likert scale. A total of 250 respondents were obtained through the accidental sampling method according to the inclusion and exclusion criteria. Data analysis was carried out quantitatively and qualitatively. The results showed that the patient satisfaction level was in the very satisfied category with an average score of 79%. The assurance dimension obtained the highest score (88%), while empathy was the lowest (63%). The low empathy score is caused by the unavailability of communication SOPs and the high workload of pharmaceutical vocational personnel. Although self-medication services are considered good, improving the aspect of interpersonal communication between pharmacists and patients is needed to improve the quality of service as a whole.

Keywords: Patient Satisfaction; Pharmacist Responsiveness; Physical Evidence; Service Guarantee; Service Reliability

Abstrak. Pelayanan swamedikasi merupakan bagian integral dari pelayanan kefarmasian yang bertujuan membantu pasien mengatasi keluhan ringan secara mandiri. Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek ABC Barokah, Kecamatan Bawen, yang memiliki volume pasien tinggi namun ulasan kepuasan rendah di Google Maps. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif observasional dengan pendekatan cross sectional. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan metode Cronbach's Alpha. Kuesioner mencakup karakteristik sosiodemografi serta sepuluh pernyataan berdasarkan lima dimensi kepuasan: keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan ketanggapan, dengan skala Likert. Sebanyak 250 responden diperoleh melalui metode accidental sampling sesuai kriteria inklusi dan eksklusi. Analisis data dilakukan secara kuantitatif dan kualitatif. Hasil menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien berada pada kategori sangat puas dengan rata-rata skor 79%. Dimensi jaminan memperoleh skor tertinggi (88%), sedangkan empati terendah (63%). Rendahnya skor empati disebabkan oleh belum tersedianya SOP komunikasi dan tingginya beban kerja tenaga vokasi farmasi. Meskipun pelayanan swamedikasi dinilai baik, peningkatan aspek komunikasi interpersonal antara tenaga farmasi dan pasien sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Kata kunci: Bukti Fisik; Jaminan Pelayanan; Keandalan Layanan; Kepuasan Pasien; Ketanggapan Apoteker

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian saat ini telah mengalami perubahan paradigma dari berorientasi pada produk (drug oriented) menjadi berorientasi pada pasien (patient oriented). Apotek berperan penting dalam menyediakan layanan kefarmasian, salah satunya melalui swamedikasi. Swamedikasi dilakukan untuk mengatasi keluhan ringan, seperti demam, flu, batuk, sakit kepala, hingga gangguan pencernaan, menggunakan obat bebas, obat bebas terbatas, maupun obat tradisional. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator mutu pelayanan yang perlu diperhatikan. Apotek ABC Barokah Bawen merupakan apotek yang

memiliki jumlah pasien swamedikasi tinggi, rata-rata 25 pasien per hari. Namun, ulasan masyarakat di Google Maps menunjukkan nilai kepuasan relatif rendah dengan rating 2,3. Kondisi ini menjadi latar belakang perlunya evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan swamedikasi di apotek tersebut.

2. KAJIAN TEORITIS

Swamedikasi adalah upaya seseorang dalam mengobati keluhan penyakit ringan tanpa resep dokter dengan menggunakan obat bebas, obat bebas terbatas, obat wajib apotek, maupun obat tradisional. Menurut Kementerian Kesehatan, swamedikasi merupakan bagian dari pelayanan kefarmasian yang bertujuan memberikan kemudahan akses obat kepada masyarakat. Agar swamedikasi aman dan rasional, peran tenaga farmasi sangat penting dalam memberikan informasi obat yang benar, meliputi dosis, aturan pakai, interaksi obat, hingga efek samping yang mungkin terjadi.

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa pasien setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan sebelumnya. Menurut teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kepuasan pasien dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Dimensi ini digunakan untuk menilai mutu pelayanan di berbagai sektor, termasuk pelayanan kefarmasian di apotek.

Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien meliputi faktor internal dan eksternal. Faktor internal mencakup usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, serta pengalaman pasien terhadap pelayanan kesehatan sebelumnya. Faktor eksternal mencakup kualitas pelayanan, komunikasi tenaga farmasi, harga dan ketersediaan obat, kenyamanan fasilitas, serta citra apotek di masyarakat. Menurut Zeithaml & Bitner, kepuasan pasien yang baik tidak hanya berdampak pada keberhasilan pelayanan, tetapi juga mendorong pasien untuk kembali berkunjung serta merekomendasikan pelayanan kepada orang lain.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif observasional dengan rancangan cross sectional. Lokasi penelitian dilakukan di Apotek ABC Barokah Kecamatan Bawen Kabupaten Semarang pada bulan November–Desember 2024. Populasi penelitian adalah seluruh pasien swamedikasi. Sampel berjumlah 250 responden yang dipilih dengan metode accidental sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas,

mencakup data sosiodemografi dan 10 pernyataan mengenai kepuasan pasien. Analisis data dilakukan secara kuantitatif (distribusi frekuensi dan persentase) serta kualitatif (uraian deskriptif hasil).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 250 orang. Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (62%), berusia 31–50 tahun (68%), berpendidikan terakhir SMA (68%), serta sebagian besar bekerja di luar bidang kesehatan (76%). Data ini menunjukkan bahwa pasien swamedikasi di Apotek ABC Barokah didominasi oleh masyarakat usia produktif dengan latar belakang pendidikan menengah.

Tingkat Kepuasan

Tabel 1. Tingkat kepuasan.

No	Dimensi	Hasil persentase (%)	Rata-rata (%)	Kategori
1	Kehandalan	86	79	Sangat Puas
2	Ketanggapan	83		
3	Jaminan	88		
4	Empati	63		
5	Bukti Fisik	78		

Berdasarkan tabel di atas, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek ABC Barokah secara keseluruhan termasuk kategori sangat puas dengan nilai rata-rata 79%. Dimensi jaminan memperoleh skor tertinggi (88%), yang menunjukkan bahwa pasien merasa yakin dan percaya terhadap kualitas pelayanan, termasuk keterampilan tenaga farmasi dalam memberikan informasi dan ketersediaan obat. Dimensi empati memiliki skor terendah (63%), yang mengindikasikan adanya kekurangan dalam aspek perhatian personal dan komunikasi antara tenaga farmasi dan pasien. Sementara itu, dimensi kehandalan (86%), ketanggapan (83%), dan bukti fisik (78%) semuanya berada dalam kategori sangat puas, mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan apotek sudah baik dalam hal ketepatan, kecepatan, serta fasilitas fisik yang tersedia. Secara umum, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan swamedikasi di Apotek ABC Barokah telah memenuhi harapan pasien, meskipun aspek komunikasi interpersonal masih perlu ditingkatkan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek ABC Barokah Bawen termasuk kategori sangat puas dengan rata-rata 79%. Dimensi jaminan memperoleh skor tertinggi sebesar 88% yang menandakan kepercayaan pasien terhadap mutu pelayanan, sementara dimensi empati memiliki skor terendah sebesar 63% yang menunjukkan masih kurangnya perhatian dan komunikasi interpersonal dari tenaga farmasi. Secara umum, pelayanan swamedikasi dinilai baik, namun peningkatan aspek komunikasi dan empati tetap diperlukan untuk menjaga mutu pelayanan yang berorientasi pada pasien.

Saran

Apotek disarankan untuk menyusun dan menerapkan SOP komunikasi pelayanan, meningkatkan keterampilan interpersonal tenaga farmasi agar lebih empatik, serta memperbaiki fasilitas ruang tunggu sehingga dapat memberikan kenyamanan lebih bagi pasien dan mendukung peningkatan kepuasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdelhamid, M., Ali, R., Patel, S., & Chang, T. (2023). Physical environment and its impact on patient satisfaction in community pharmacies. *Journal of Pharmacy Practice*, 12(3), 123–135.
- Ali, S., Khan, M., Rahman, T., & Yusuf, H. (2022). Pharmacy service quality and its impact on patient loyalty and satisfaction. *Pharmacy Practice*, 20(1), 1–10.
- Anggraini, D., Wulandari, R., & Permata, A. (2021). Hubungan antara pemberian informasi obat dengan kepuasan pasien di apotek komunitas. *Jurnal Ilmu dan Teknologi Kesehatan*, 9(2), 123–130.
- Aulia, D., Ramadhani, N., & Yuliana, R. (2022). Hubungan komunikasi farmasis dengan kepuasan pasien dalam pelayanan swamedikasi. *Jurnal Farmasi Klinis Indonesia*, 11(1), 45–53.
- Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan. (2018). *Laporan nasional Riskesdas 2018*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan. (2023). *Peraturan tentang obat-obatan di Indonesia*. BPOM Indonesia. <https://www.pom.go.id/>
- Bajwa, A., Rahim, S., Qureshi, M., & Tan, Z. (2022). Facility comfort and its relationship with patient satisfaction in pharmacies. *Healthcare Management Review*, 17(2), 144–152.
- Binfar, I. (2008). *Self-medication: Principles and practices*. Jakarta: Penerbit Kesehatan.
- Chen, Z., Liu, M., Zhang, Y., & Hu, T. (2023). The role of location and accessibility in patient satisfaction in community pharmacies. *BMC Health Services Research*, 23(4), 456.

- Eel, E. (2020). *Pengaruh komunikasi interpersonal perspektif humanistik apoteker terhadap kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kefarmasian di RSUD Arosuka Kabupaten Solok* [Skripsi, Universitas Andalas].
- Gencer, Z., Smith, A., & Johnson, B. (2022). The impact of patient education level on satisfaction with healthcare services: A cross-sectional study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(4), 1234–1248.
- Hapsari, R., Clemes, M., & Dean, D. (2021). The impact of service quality and satisfaction on loyalty in the healthcare sector: A focus on patient revisit intentions. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 34(2), 110–126.
- Harahap, N. A., Khairunnisa, K., & Tanuwijaya, J. (2017). Patient knowledge and rationality of self-medication in three pharmacies of Panayabungan City, Indonesia. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, 3(2), 186–192.
- Hassan, M., Rahman, A., Sulaiman, T., & Ismail, N. (2022). Health-seeking behavior among middle-aged adults: A cross-sectional study in urban areas. *Journal of Public Health Research*, 11(3), 201–210.
- Hidayatullah, M. R. A. (2020). *Profil pelanggan terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Kimia Farma Usman Sadar* [Skripsi, Universitas Muhammadiyah Gresik].
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan No. 842/Menkes/Per/VI/2008 tentang Pelayanan Swamedikasi*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2017). *Tentang Apotek*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Pedoman pelayanan kefarmasian di apotek*. Jakarta: Direktorat Jenderal Farmasi dan Alat Kesehatan.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Pedoman penggunaan obat dalam swamedikasi*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kim, J., Park, S., Lee, H., & Choi, D. (2023). The impact of communication on patient satisfaction in pharmacy services. *Patient Education and Counseling*, 115(6), 889–897.
- Kosnan, W. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum*.
- Kumar, V., & Pansari, A. (2022). Drivers of customer engagement and its impact on word of mouth: A loyalty perspective. *Journal of Service Research*, 25(3), 351–369.
- Kurniawan, Y., Sari, D. N., & Hidayati, N. (2021). Hubungan tingkat pendidikan dengan pengetahuan dan perilaku swamedikasi masyarakat. *Jurnal Ilmu Kefarmasian*, 8(2), 115–122.
- Lee, H., Choi, Y., & Kim, J. (2022). Examining the relationship between customer satisfaction and expectation confirmation in digital services. *Journal of Consumer Behaviour*, 18(4), 234–245.

- Maulina, E. V., Ratnasari, D., & Yunitasari, N. (2023). Swamedikasi di Apotek MK: Studi kepuasan konsumen. *Jurnal Pharmascience*, 10(2), 223–234.
- Mirawati, N., & Rusmana, W. E. (2022). Evaluasi pelayanan komunikasi, informasi, dan edukasi swamedikasi obat terhadap pasien di Apotek Cicaheum Farma Kota Bandung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2(2), 199–205.
- Nugroho, A., & Lestari, S. (2020). Analisis faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek. *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia*, 6(1), 45–52.
- Nurfauziah, F., Hanapiah, S. S., & Syaikhul, W. (2021). Tinjauan kepuasan pasien terhadap tempat pelayanan pendaftaran di Puskesmas Sugih Mukti Ciwidey Bandung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(12), 1754–1761.
- Nurjanah, N. E., & Mukarromah, T. T. (2021). Pembelajaran berbasis media digital pada anak usia dini di era revolusi industri 4.0: Studi literatur. *Jurnal Ilmiah Potensia*, 6(1), 66–77.
- Pratiwi, I. P. D., Rokhmianti, E., & Istiani, H. G. (2023). Hubungan umur dan jenis kelamin dengan risiko penyakit tidak menular (PTM) berdasarkan data skrining kesehatan BPJS Jakarta Selatan tahun 2022. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, 13(1).
- Pristiyanty, L., Fransiska, H. A., & Titani, M. (2021). Analisis tingkat kepuasan pasien swamedikasi terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Apotek Kelurahan Mojolangu Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. *Majalah Farmasetika*, 6(Suppl. 1), 88–95.
- Putri, A. N., & Sari, D. M. (2023). Analisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan swamedikasi di apotek. *Jurnal Ilmu Kefarmasian*, 14(2), 89–97.
- Singh, P., Verma, L., Roy, N., & Ghosh, S. (2022). Environmental comfort in pharmacies: A predictor of patient satisfaction. *Health and Design Journal*, 10(4), 211–225.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyono, A., Nurdin, S., & Malik, F. (2023). Overview of over-the-counter medications in self-medication practices in Indonesia. *Journal of Drug Delivery and Therapeutics*, 13(1), 134–139.
- Suwandi, E., Imansyah, F. H., & Dasril, H. (2018). Analisis tingkat kepuasan menggunakan skala Likert pada layanan Speedy yang bermigrasi ke Indihome. *Laporan Penelitian, Universitas Tanjungpura*.
- Widayati, A., Kusuma, D., Haryono, S., & Wibowo, A. (2021). Self-medication practices and the use of over-the-counter medications in Indonesia: A national study. *Journal of Pharmacy and Pharmacology*, 73(3), 567–573.
- World Health Organization (WHO). (2021). *Putting people first in managing their health: New WHO guideline on self-care interventions*. Geneva: WHO.
- World Health Organization (WHO). (2022). *WHO technical report on good pharmacy practice*. Geneva: WHO Press.
- Xie, Z., & Or, C. (2023). Effects of age on patient satisfaction in healthcare: A systematic review. *Journal of Healthcare Quality*, 45(1), 12–25.

- Xu, Y., Zhang, X., Lin, D., & Chan, T. (2023). The role of corporate social responsibility in enhancing pharmacy image and patient satisfaction. *Journal of Health Communication*, 28(3), 215–230.
- Zhao, L., Huang, F., Mei, Y., & Wen, H. (2022). The influence of pricing on patient satisfaction in pharmacy services. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 16(2), 85–98.