



# Peran Kompetensi Tenaga Farmasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Apotek Dokter Nova Banjaran

<sup>1</sup>Nabila Salsabila, <sup>2</sup>Dicki Kusmayadi

<sup>1,2</sup>Universitas Teknologi Digital

Alamat Surat

Email: <sup>1</sup>[nabila10121468@digitechuniversity.ac.id](mailto:nabila10121468@digitechuniversity.ac.id)\*,

<sup>2</sup>[dickikusmayadi@digitechuniversity.ac.id](mailto:dickikusmayadi@digitechuniversity.ac.id)

Article History:

Diajukan: 14 Juli 2026; Direvisi: 4 Agustus 2025; Accepted: 4 April 2026

## ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis peran kompetensi tenaga farmasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Apotek Dokter Nova Banjaran. Kompetensi tenaga farmasi penting dalam mutu layanan kesehatan, terutama terkait ketimpangan distribusi tenaga kesehatan di Indonesia. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan wawancara mendalam kepada tenaga farmasi, manajemen, dan pelanggan, serta analisis dokumentasi. Hasil menunjukkan sebagian besar parameter kompetensi terpenuhi, termasuk pengetahuan dasar, keterampilan teknis, komunikasi, dan etika profesi. Aspek pendukung meliputi pelatihan berkelanjutan, dukungan manajemen, dan motivasi individu. Kompetensi ini berdampak positif pada kualitas pelayanan, terlihat dari kepuasan pasien, kecepatan layanan, kelengkapan obat, dan sikap profesional tenaga farmasi. Penelitian ini memberikan implikasi penting bagi pengembangan SDM melalui pelatihan dan evaluasi rutin, serta menjadi acuan bagi apotek lain dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan masyarakat.

**Kata kunci:** kompetensi tenaga farmasi, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

## ABSTRACT

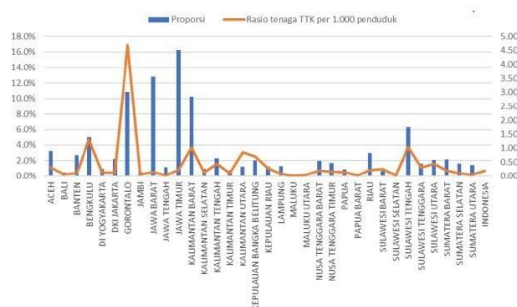
*This study analyzes the role of pharmaceutical staff competencies in improving service quality at Dokter Nova Banjaran Pharmacy. Pharmaceutical staff competencies are important in the quality of health services, especially in relation to the uneven distribution of health workers in Indonesia. The method used was descriptive qualitative, involving in-depth interviews with pharmacy staff, management, and customers, as well as document analysis. The results showed that most competency parameters were met, including basic knowledge, technical skills, communication, and professional ethics. Supporting factors include continuous training, management support, and individual motivation. These competencies positively impact service quality, as evidenced by patient satisfaction, service speed, medication completeness, and the professional attitude of pharmacy staff. This study provides important implications for human resource development through regular training and evaluation, and serves as a reference for other pharmacies in improving the quality of community healthcare services.*

**Keywords:** pharmacy staff competence, service quality, customer satisfaction

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Apotek berperan strategis dalam sistem pelayanan kesehatan masyarakat, tidak hanya sebagai penyedia obat-obatan, tetapi juga sebagai sumber informasi kesehatan yang terpercaya bagi masyarakat.



Sumber: Farmasetika.com (2025)

**Gambar 1.1 Distribusi Proporsi dan Capaian Rasio Tenaga Teknis Kefarmasian Tahun 2022**

Di Indonesia, tantangan ketimpangan distribusi dan kompetensi tenaga farmasi masih sering ditemui, terutama di wilayah-wilayah seperti Maluku Utara dan Papua Barat yang memiliki jumlah tenaga farmasi yang terbatas. Kondisi ini berdampak pada akses serta mutu layanan kesehatan yang diterima oleh masyarakat.

Di tengah berbagai tantangan tersebut, Apotek Dokter Nova Banjaran di Bandung justru menunjukkan fenomena yang menarik. Meskipun baru berdiri sekitar tiga tahun, apotek ini telah berhasil meraih rating tinggi dan ulasan pelanggan yang sangat positif. Pencapaian ini menjadi sorotan, mengingat banyak apotek lain yang sudah lama berdiri belum tentu mampu memperoleh kepercayaan pelanggan dalam waktu singkat. Keberhasilan Apotek Dokter Nova Banjaran diduga erat kaitannya dengan penerapan kompetensi tenaga farmasi yang sesuai standar Kementerian Kesehatan, yang meliputi penguasaan pengetahuan dasar, keterampilan teknis, kemampuan komunikasi, serta penerapan etika profesi dalam pelayanan sehari-hari.

Selain itu, dukungan manajemen, pelatihan berkelanjutan, dan motivasi individu juga diyakini berperan penting dalam membangun kualitas layanan yang unggul di apotek ini. Dengan keberhasilannya tersebut, Apotek Dokter Nova Banjaran dapat dijadikan contoh atau role model bagi apotek-apotek lain dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan farmasi di Indonesia.

Penelitian ini menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana parameter kompetensi tenaga farmasi telah diterapkan di Apotek Dokter Nova Banjaran dan bagaimana penerapan tersebut berkontribusi terhadap kualitas pelayanan yang diakui oleh pelanggan. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan inspirasi bagi pengelolaan apotek lain dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan masyarakat.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apa saja parameter kompetensi yang telah dipenuhi oleh tenaga farmasi di Apotek Dokter Nova Banjaran?
- 2) Apa aspek-aspek yang membentuk pemenuhan kompetensi tenaga farmasi di Apotek Dokter Nova Banjaran?

- 3) Bagaimana dampak pemenuhan parameter kompetensi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Apotek Dokter Nova Banjaran?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini ialah jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang tertera pada rumusan masalah:

- 1) Untuk mengidentifikasi sejauh mana Apotek Dokter Nova Banjaran memenuhi parameter kompetensi tenaga farmasi yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan.
- 2) Untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang membentuk pemenuhan parameter kompetensi tenaga farmasi di Apotek Dokter Nova Banjaran.
- 3) Untuk memahami dampak pemenuhan parameter kompetensi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Apotek Dokter Nova Banjaran.

### 1.4 Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono, (2013), penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan fenomena secara alami berdasarkan data yang dikumpulkan. Penelitian ini berfokus pada pemahaman makna, karakteristik, dan konteks sosial dari suatu fenomena. Sejalan dengan pendapat tersebut.

Pada penelitian ini, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan tenaga farmasi, manajemen apotek, dan pelanggan, serta analisis dokumentasi dan ulasan pelanggan. Analisis data dilakukan secara tematik untuk mengidentifikasi aspek kompetensi dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan.

### 1.5 Tinjauan Pustaka

#### 1.5.1 Kompetensi Tenaga Farmasi

Kompetensi tenaga farmasi merupakan salah satu aspek krusial dalam menjamin kualitas pelayanan kesehatan, khususnya dalam bidang farmasi. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1027/MENKES/SK/IX/2004), kompetensi tenaga farmasi didefinisikan sebagai kemampuan yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang harus dimiliki oleh tenaga farmasi untuk melaksanakan pekerjaan kefarmasian sesuai dengan standar yang ditetapkan. Selaras dengan hal tersebut, *World Health Organization* (WHO), (2006) menambahkan bahwa kompetensi tenaga farmasi meliputi kemampuan untuk memastikan penggunaan obat yang rasional, memberikan edukasi kepada pasien, dan berpartisipasi dalam program kesehatan masyarakat.

Dengan demikian, kompetensi tenaga farmasi tidak hanya terbatas pada aspek teknis dan klinis, tetapi juga mencakup peran edukatif dan sosial yang penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara menyeluruh.

#### 1.5.2 Standar Kompetensi Tenaga Farmasi

Menteri Kesehatan Republik Indonesia telah menetapkan kompetensi terbaru dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1335/2024, yaitu:

##### 1) Pengetahuan Dasar Farmasi

Berdasarkan standar kompetensi terbaru yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia, dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1335/2024 tenaga farmasi harus memiliki pemahaman yang kuat mengenai pengetahuan dasar farmasi, di antaranya:

- a. Ilmu Farmasi; adalah cabang ilmu kesehatan yang berfokus pada penyediaan, pengembangan, dan penggunaan obat-obatan untuk pengobatan atau perawatan penyakit. Ilmu ini mempelajari segala aspek obat, mulai dari sumber bahan baku, produksi, penggunaan, analisis, pendistribusian, penyimpanan dan pengawasan obat, dengan tujuan untuk menjamin, khususnya khasiat dan keamanan obat dalam penggunaannya (Amal & Hidayah dalam Wulaisfan *et al.*, 2023).

- b. Ilmu Biomedik; adalah cabang ilmu kedokteran yang menggunakan azas-azas dan pengetahuan dasar ilmu pengetahuan alam (biologi, kimia dan fisika) untuk menjelaskan fenomena hidup pada tingkat molekul, sel, organ dan organisme utuh (Prastiwi *et al.*, 2023).
- c. Ilmu Humaniora; merupakan sekumpulan ilmu pengetahuan yang memusatkan perhatiannya pada sisi hasil kreasi kemanusiaan manusia (*humanities aspects*) secara metafisik maupun fisik, meliputi keyakinan, ide-ide, estetika, etika, hukum, bahasa, pengalaman hidup, dan adat-istiadat (Tampubulon dalam Sauri & Afrilla, 2022).
- d. Ilmu Kesehatan Masyarakat; adalah ilmu dan seni dalam mencegah penyakit, memperpanjang usia, dan meningkatkan kesehatan fisik dan mental melalui inisiatif komunitas yang terorganisir. Upaya-upaya ini mencakup peningkatan sanitasi lingkungan, pengendalian infeksi, peningkatan kesadaran tentang kebersihan pribadi, penyediaan layanan medis untuk pencegahan penyakit dan deteksi dini, serta pengembangan aspek sosial yang berkontribusi pada pembentukan standar hidup sehat bagi semua individu (Winslow dalam Fuadah & Sianipar, 2020).

## 2) Keterampilan Teknis

Berdasarkan standar kompetensi yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan pada tahun 2024, tenaga farmasi diharapkan memiliki keterampilan teknis sebagai berikut:

- a. Pembuatan/Produksi sediaan farmasi
- b. Pengadaan sediaan farmasi dan alat Kesehatan
- c. Penyimpanan sediaan farmasi dan alat Kesehatan
- d. Distribusi sediaan farmasi dan alat Kesehatan
- e. Dispensing sediaan farmasi
- f. Pemberian informasi sediaan farmasi
- g. Melaksanakan pelayanan kefarmasian
- h. Pengamanan sediaan farmasi dan alat kesehatan

## 3) Kemampuan Komunikasi

Berdasarkan standar kompetensi yang ditetapkan Kemenkes, (2024), kemampuan komunikasi yang baik menjadi salah satu keharusan. Tenaga farmasi harus mampu menggali, memahami, menerima, dan memberikan informasi secara efektif, serta melakukan negosiasi baik secara verbal maupun nonverbal. Keterampilan komunikasi ini sangat penting untuk membangun kepekaan dan empati terhadap klien, keluarga, masyarakat, serta rekan-rekan di bidang Tenaga Vokasi Farmasi dan Tenaga Kefarmasian lainnya.

## 4) Etika Profesi

Menurut Amanta & Da'i, (2024), etika profesi mencakup kumpulan nilai moral yang mendasari pengambilan keputusan seorang apoteker, yang berakar pada prinsip-prinsip inti etika kesehatan: penghormatan terhadap otonomi pasien, tidak merugikan, kebaikan, dan keadilan. Etika ini mengatur bagaimana apoteker berperilaku secara profesional dalam menjalankan tanggung jawabnya untuk memastikan keamanan dan efektivitas, serta menjaga hak dan kerahasiaan pasien.

## 5) Penggunaan Teknologi Informasi

Dalam pelayanan farmasi, teknologi informasi memiliki peran sangat penting dalam mendukung manajemen data pasien dan pengelolaan obat. Sistem informasi farmasi, menurut Zainudin *et al.*, (2024), adalah teknologi yang dirancang khusus untuk mempermudah manajemen dalam pengelolaan data obat. Sistem ini mencakup berbagai fungsi penting, mulai dari pencatatan stok, pengadaan, distribusi, hingga pelaporan.

Dengan sistem informasi yang terintegrasi dan mudah diakses ini, pengolahan data pasien dan pencatatan medis menjadi lebih efisien, sekaligus mendukung pelaporan kegiatan yang diperlukan untuk pengambilan keputusan yang tepat.

#### 6) Analisis dan Pengambilan Keputusan

Kemampuan analisis merupakan keterampilan krusial bagi tenaga farmasi dalam mengambil keputusan klinis yang tepat. Kemampuan ini memungkinkan tenaga farmasi untuk mengevaluasi informasi medis dan data pasien secara komprehensif, mengidentifikasi terapi yang paling sesuai, serta mencegah potensi kesalahan pengobatan. Mertens *et al.*, (2023) menekankan bahwa kemampuan analisis yang baik, termasuk pengetahuan teoritis yang luas dan pengalaman klinis, sangat penting dalam proses pengambilan keputusan.

Tenaga farmasi yang memiliki pengetahuan mendalam tentang konsep medis dan farmakologi, serta pengalaman dalam menangani berbagai kasus, dapat membuat keputusan terapeutik yang lebih tepat dan efektif.

#### 1.5.3 Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (dalam Nurfadilah & Haditya, 2024), kualitas pelayanan merupakan penilaian konsumen terhadap sejauh mana pelayanan yang diterima sesuai dengan atau melebihi harapan mereka. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi ekspektasi, maka kualitas pelayanan akan dianggap baik dan memuaskan.

Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator utama dari kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut Putri & Fauziya, (2024), kepuasan pasien tidak hanya mencerminkan keberhasilan pelayanan, tetapi juga merupakan modal penting untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan loyal. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang baik akan secara langsung meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya memperkuat loyalitas dan keberlanjutan organisasi dalam memberikan layanan.

## 2. METODE

Analisis data adalah proses mengumpulkan dan mengorganisir secara terstruktur hasil observasi, wawancara, serta data lainnya dengan tujuan memperdalam pemahaman peneliti terhadap kasus yang sedang diteliti, sekaligus menyajikan temuan tersebut secara jelas kepada pihak lain (Muhadzir dalam Nurdewi, 2022). Menurut Silalahi (dalam Nurdewi, 2022), kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

### 1) Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahap merangkum, memilah, menyederhanakan, dan memusatkan perhatian pada data mentah yang diperoleh dari lapangan sehingga menjadi data yang lebih jelas, relevan, dan bermakna. Dalam penelitian ini, peneliti merangkum dan menggolongkan data-data yang penting seperti sejauh mana Apotek Dokter Nova Banjaran menerapkan kompetensi tenaga farmasi berdasarkan ketentuan Kemenkes, serta bagaimana kompetensi tersebut memengaruhi kualitas pelayanan di Apotek Dokter Nova Banjaran.

### 2) Penyajian Data

Setelah dilakukan proses reduksi data, kemudian data diolah. Selanjutnya, data yang telah diolah disajikan dalam bentuk penjelasan yang singkat namun tetap rinci.

### 3) Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Setelah penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan tahap penting dalam proses penelitian. Pada tahap ini, peneliti melakukan analisis mendalam terhadap data yang telah disajikan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai fenomena yang diteliti.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Hasil Penelitian

Pada poin ini, akan dibahas hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan Asisten Tenaga Teknis Kefarmasian (ATTK), apoteker, dan beberapa pelanggan Apotek Dokter Nova Banjaran. Data yang diperoleh akan dianalisis untuk mengidentifikasi sejauh mana Apotek Dokter Nova Banjaran memenuhi parameter kompetensi tenaga farmasi yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan, untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang membentuk pemenuhan parameter kompetensi tenaga farmasi di Apotek Dokter Nova Banjaran, serta untuk memahami dampak pemenuhan parameter kompetensi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Apotek Dokter Nova Banjaran.

**Tabel 3.1 Hasil dan Pembahasan**

Pertanyaan	Kutipan Wawancara	Reduksi Data	Penjelasan
<b>Pengetahuan Dasar Farmasi</b>			
Bagaimana resep dan kandungan diberikan kepada pasien?	“...Pertama-tama kan kita terima resep dulu disebutnya tuh <i>screening</i> atau membaca dulu resep nanti kalau misalnya yang pertama tuh kita ngelihat dulu zat-nya kan si resepnya butuhnya apa aja gitu, kita kan ngelihat dulu barangnya tersedia apa engga terus kalau misalnya tersedia kita konfirmasi dulu kepada pasien dengan menyatakan ini harganya berapa nominalnya berapa kalau pasien setuju baru kita membuatkan resepnya baru disitu transaksi berhasil” <i>(Apoteker)</i>	Tenaga farmasi melakukan <i>screening</i> resep dengan mengecek zat aktif, ketersediaan obat, dan konfirmasi harga kepada pasien.	Proses pemeriksaan resep dilakukan secara sistematis mulai dari validasi zat aktif, ketersediaan obat, hingga persetujuan pasien, memastikan akurasi dan transparansi sebelum obat diserahkan.

Apakah petugas apotek mampu menjawab pertanyaan Anda dengan baik?	“...Iya, kalo misal saya nanya sih udah pasti dijawabnya jelas, kayak cara aturan pakai, kayak gitu gitunya sih saya bisa nangkap gitu karena petugasnya juga cukup memahami mengenai obat-obatannya” <i>(Pelanggan 1)</i>	Petugas apotek mampu menjawab pertanyaan pelanggan dengan jelas dan memahami obat dengan baik.	Kemampuan petugas menjawab pertanyaan secara jelas menunjukkan penguasaan pengetahuan farmasi yang baik dan komunikasi efektif kepada pasien.
<b>Keterampilan Teknis</b>			
Bagaimana cara Anda menyimpan obat-obat khusus seperti narkotika agar aman dan sesuai aturan?	“...Kalau di kita obat-obat khusus kayak gitu belum punya, tapi kalau untuk penyimpanannya harus di lemari atas terus kuncinya dua rangkap kunci dalam dan kunci luar kayak	Obat khusus disimpan di lemari atas dengan sistem penguncian dua lapis (kunci dalam dan luar).	Meskipun apotek belum memiliki obat khusus, penyimpanan obat khusus diatur dengan standar keamanan yang ketat untuk
<b>Pertanyaan</b>	<b>Kutipan Wawancara</b>	<b>Reduksi Data</b>	<b>Penjelasan</b>
	gitu” <i>(Asisten Tenaga Teknis Kefarmasian (ATTK))</i>		mencegah penyalahgunaan.
Apakah Anda merasa cukup mendapatkan informasi tentang cara penggunaan obat dan efek samping obat yang Anda beli?	“...Cukup sih, soalnya pernah konsultasi juga ya saya tuh mau beli obat iritasi buat kulit wajah, kirain ada disini ya, tapi kata petugasnya dikasih tau juga kalau buat di kulit wajah mah emang gak cocok pake obat gitu, jadi saya juga jadi lebih tau soalnya konsultasi langsung dikasih tau gitu” <i>(Pelanggan 2)</i>	Pelanggan merasa cukup mendapatkan informasi penggunaan obat dan efek samping melalui konsultasi langsung.	Konsultasi langsung dengan petugas apotek memberikan informasi yang tepat dan edukasi yang membantu pelanggan memahami penggunaan obat dengan benar dan aman.
<b>Kemampuan Komunikasi</b>			

<p>Bagaimana Anda menjelaskan penggunaan obat dan efek sampingnya kepada pasien?</p>	<p>“...Kita ngasih tahu dulu obat yang dikasihnya untuk apa terus dosisnya terus bila Ibu/Bapak tidak sesuai dengan anjuran kita efek sampingnya tuh kan beda-beda ya, ada jantung berdebar kita tuh ngasih tahu efek samping dari obat itu missal pusing kali gata mual muntah kayak gitu misalnya” <i>(Asisten Tenaga Teknis Kefarmasian (ATTK))</i></p>	<p>Petugas menjelaskan fungsi obat, dosis, dan efek samping dengan rinci dan mudah dipahami.</p>	<p>Penjelasan yang lengkap dan rinci mengenai penggunaan dan efek samping obat membantu pasien memahami risiko dan cara pemakaian yang benar, meningkatkan keamanan terapi.</p>
<p>Bagaimana pengalaman Anda selama berkomunikasi dengan petugas apotek?</p>	<p>“...Tenaga apoteknya tuh ramah terus penjelasannya bisa dimengerti, makanya saya jadi langganan disini” <i>(Pelanggan 3)</i></p>	<p>Pelanggan merasa komunikasi dengan tenaga apotek ramah dan mudah dimengerti.</p>	<p>Komunikasi yang ramah dan jelas menjadi faktor penting dalam membangun hubungan baik dan loyalitas pelanggan terhadap apotek.</p>
<p><b>Etika Profesi</b></p>			

Pertanyaan	Kutipan Wawancara	Reduksi Data	Penjelasan
------------	-------------------	--------------	------------

<p>Apakah apotek menyediakan pelatihan atau program pengembangan bagi tenaga farmasi?</p>	<p>“...Untuk sekarang belum, cuman kita tuh sekarang baru berjalan sistemnya, kan waktu itu mah kita semua tuh mencakup semua pekerjaan, sekarang mah masing-masing orang tuh udah punya tugas masing-masing. Kayak misal aku fokusnya ke apa, yang lain fokusnya ke pelayanan. Nah, siapa tahu nanti kedepannya ada ikut pelatihan misal seminar kayak gitu” <i>(Asisten Tenaga Teknis Kefarmasian (ATTK))</i></p>	<p>Saat ini belum ada pelatihan formal, tapi pembagian tugas sudah mulai berjalan dan ada harapan pelatihan di masa depan.</p>	<p>Pengembangan kompetensi masih dalam tahap awal dengan pembagian tugas yang lebih spesifik, sementara pelatihan formal diupayakan untuk mendukung peningkatan kualitas SDM.</p>
<p>Apakah Anda diberi kesempatan untuk berdiskusi bersama tenaga apotek tentang pilihan pengobatan Anda terima?</p>	<p>“...Iya, saya diberi kesempatan untuk berdiskusi. Kalau saya punya pertanyaan atau ingin tahu alternatif pengobatan, petugas apotek biasanya terbuka dan menjelaskan dengan baik” <i>(Pelanggan 4)</i></p>	<p>Pelanggan diberi kesempatan berdiskusi dan mendapatkan penjelasan terbuka mengenai pilihan pengobatan.</p>	<p>Keterbukaan tenaga apotek dalam berdiskusi dan memberikan alternatif pengobatan meningkatkan rasa percaya dan kepuasan pasien.</p>
<p><b>Penggunaan Teknologi Informasi</b></p>			
<p>Apakah apotek menggunakan teknologi/aplikasi dalam menganalisis/menentukan obat untuk pasien?</p>	<p>“...Iya, ada. Pake komputer, aplikasinya kita gak pake aplikasi tapi pake web. Kan ada juga yang manual, tapi kita kan udah otomatis gitu pake komputer. Ada juga kan yang tulis tangan apotek tuh, kalau kita udah gak kayak gitu.” <i>(Asisten Tenaga Teknis Kefarmasian (ATTK))</i></p>	<p>Apotek menggunakan sistem komputer berbasis web untuk membantu proses pelayanan, mengurangi manualitas.</p>	<p>Pemanfaatan teknologi informasi berbasis web meningkatkan efisiensi pelayanan dan meminimalisir kesalahan dibandingkan metode manual.</p>

Pertanyaan	Kutipan Wawancara	Reduksi Data	Penjelasan
<b>Analisis dan Pengambilan Keputusan</b>			
Apakah apotek mempunyai sistem analisis data yang digunakan untuk mendukung pengambilan keputusan terkait pelayanan farmasi?	“...Belum ada teh, baru mau. Katanya nunggu akhir bulan ini, cuman belum ada perkembangannya lagi. Kalau <i>basic</i> -nya mah kita udah ada, cuman kita tuh belum memperdalam ke analisis penyakit-penyakitnya gitu, jadi kita punya sistem untuk data obat-obatan bukan penyakit” <i>(Asisten Tenaga Teknis Kefarmasian (ATTK))</i>	Sistem analisis data untuk obat sudah ada, tapi belum untuk analisis penyakit dan pengambilan keputusan lebih mendalam.	Pengembangan sistem analisis data masih terbatas pada pengelolaan obat, belum mencakup analisis penyakit yang dapat mendukung pengambilan keputusan klinis secara optimal.
<b>Kualitas Pelayanan</b>			
Seberapa puas Anda dengan pelayanan yang diberikan oleh Apotek Dokter Nova Banjaran?	“...Puas sih soalnya emang tiap beli obat kesini, bisa konsultasi juga” <i>(Pelanggan 1)</i>	Pelanggan puas karena bisa melakukan konsultasi saat membeli obat.	Konsultasi yang tersedia di apotek meningkatkan kepuasan pelanggan karena mereka merasa mendapat layanan lebih dari sekadar pembelian obat.
	“...Cukup puas, soalnya pelayanannya bagus, harga obatnya juga lumayan murah” <i>(Pelanggan 2)</i>	Pelanggan puas dengan pelayanan yang baik dan harga obat yang terjangkau.	Harga yang kompetitif dan pelayanan yang baik menjadi faktor penting dalam kepuasan pelanggan.

Apakah pelayanan apotek membantu Anda mengurangi keluhan atau mempercepat pemulihan?	“...Sejauh ini pelayanan apotek cukup membantu ya. Informasi dan obat yang diberikan biasanya sesuai, jadi keluhan saya bisa cepat membaik gitu” <i>(Pelanggan 3)</i>	Pelayanan apotek membantu mempercepat pemulihan karena informasi dan obat sesuai kebutuhan.	Kesesuaian informasi dan obat yang diberikan berkontribusi pada efektivitas terapi dan percepatan pemulihan pasien.
	“...Iya, merasa lebih baik sih. Karena setiap dikasih obatnya juga sesuai sama	Pelayanan apotek sesuai dengan keluhan pasien	Penyesuaian obat dengan keluhan pasien meningkatkan
<b>Pertanyaan</b>	<b>Kutipan Wawancara</b>	<b>Reduksi Data</b>	<b>Penjelasan</b>
	keluhan kita, jadi cocok-cocok aja gitu” <i>(Pelanggan 4)</i>	sehingga pasien merasa lebih baik.	efektivitas terapi dan kepuasan pasien terhadap pelayanan.

### 3.2 Pembahasan Penelitian

Berdasarkan hasil pembahasan dari pertanyaan yang diajukan kepada beberapa informan terpilih melalui wawancara antara penulis dan informan, maka dapat diketahui bahwa tujuan dari penelitian pada penelitian ini menyangkut beberapa penjelasan yang akan dijabarkan dalam poin-poin sebagai berikut:

1) Parameter kompetensi yang telah dipenuhi yang telah dipenuhi oleh tenaga farmasi di Apotek Dokter Nova Banjaran

Berdasarkan hasil wawancara, tenaga farmasi di Apotek Dokter Nova Banjaran telah memenuhi sebagian besar parameter kompetensi yang diperlukan. Dari segi pengetahuan dasar, petugas mampu memberikan penjelasan jelas dan sesuai mengenai fungsi, aturan pakai, serta efek samping obat, sehingga pasien merasa yakin dan mudah memahami informasi yang diberikan. Pada aspek keterampilan teknis, pelayanan dilakukan tepat dan sesuai prosedur dengan kecepatan dan akurasi tinggi, mencerminkan alur kerja yang efektif. Kemampuan komunikasi petugas dinilai ramah, terbuka, dan komunikatif, menggunakan bahasa sederhana yang membuat pasien nyaman dan meningkatkan kepatuhan pengobatan. Dalam etika profesi, tenaga farmasi menunjukkan sikap sopan, profesional, serta menghargai kebutuhan dan keluhan pasien, menegaskan tanggung jawab moral dalam pelayanan kesehatan. Penggunaan teknologi informasi sudah diterapkan dalam pencatatan dan pengelolaan data obat, meski masih sederhana dan berpotensi dikembangkan lebih lanjut. Terakhir, dalam analisis dan pengambilan keputusan, petugas mampu memberikan rekomendasi obat yang tepat dan alternatif sesuai kebutuhan pasien, menunjukkan kemampuan berpikir kritis tanpa mengorbankan kualitas pelayanan.

2) Aspek-aspek yang membentuk pemenuhan kompetensi tenaga farmasi di Apotek Dokter Nova Banjaran

Dari hasil wawancara, beberapa aspek memengaruhi pemenuhan kompetensi tenaga farmasi di Apotek Dokter Nova Banjaran. Pertama, latar belakang pendidikan dan pelatihan menjadi dasar utama penguasaan keterampilan dan pengetahuan, di mana pelatihan

membantu memperbarui ilmu dan meningkatkan kepercayaan diri dalam pelayanan. Kedua, ketersediaan fasilitas dan sarana kerja seperti ruang pelayanan, sistem komputerisasi, dan kelengkapan obat mendukung efisiensi dan meminimalisir kesalahan, sehingga pelayanan berjalan lancar. Ketiga, pengawasan pimpinan dan budaya kerja yang positif menciptakan lingkungan kondusif, memotivasi tenaga farmasi untuk bekerja optimal. Keempat, motivasi individu dan etika kerja menjadi penentu penting; tenaga farmasi yang berkomitmen bekerja teliti, komunikatif, dan bertanggung jawab dengan sikap sopan dan jujur, menjadikan pelayanan sebagai tanggung jawab moral kepada pasien.

3) Dampak pemenuhan parameter kompetensi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Apotek Dokter Nova Banjaran

Berdasarkan hasil wawancara, pemenuhan kompetensi tenaga farmasi berdampak signifikan terhadap kualitas pelayanan di Apotek Dokter Nova Banjaran. Tenaga farmasi yang memiliki pengetahuan obat baik, komunikasi efektif, dan sikap profesional membuat pasien merasa nyaman, percaya, dan terbantu. Informan menyatakan puas karena petugas mampu menjawab pertanyaan jelas, memberikan alternatif obat sesuai, dan melayani dengan ramah, menunjukkan pentingnya komunikasi dan pengambilan keputusan dalam membentuk persepsi positif masyarakat. Pelayanan yang cepat, responsif, dan ramah mencerminkan pemahaman tenaga farmasi terhadap kebutuhan pasien secara personal, serta suasana apotek yang kondusif dan humanis. Teknologi informasi yang diterapkan, meski terbatas, membantu mempercepat administrasi dan mengurangi kesalahan. Dengan terpenuhinya kompetensi tenaga farmasi secara lengkap, kualitas pelayanan meningkat, berdampak pada kepuasan, loyalitas, dan kepercayaan masyarakat terhadap apotek sebagai rujukan utama obat dan informasi kesehatan.

## 4. SIMPULAN DAN SARAN

### 4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tenaga farmasi di Apotek Dokter Nova Banjaran telah memenuhi berbagai parameter kompetensi utama, meliputi pengetahuan dasar farmasi, keterampilan teknis, kemampuan komunikasi, etika profesi, penggunaan teknologi informasi, serta kemampuan analisis dan pengambilan keputusan. Pemenuhan kompetensi tersebut sangat ditentukan oleh aspek-aspek seperti latar belakang pendidikan dan pelatihan, ketersediaan fasilitas dan sarana kerja, pengawasan pimpinan serta budaya kerja yang positif, serta motivasi dan etika kerja individu tenaga farmasi.

Dampak dari terpenuhinya kompetensi ini terlihat pada peningkatan kualitas pelayanan yang signifikan, di mana pasien merasa nyaman, percaya, dan puas dengan pelayanan yang cepat, responsif, ramah, serta informatif. Hal ini turut meningkatkan loyalitas dan kepercayaan masyarakat terhadap apotek sebagai sumber utama obat dan informasi kesehatan.

### 4.2 Saran

Berdasarkan temuan, langkah praktis yang dapat dilakukan Apotek Dokter Nova Banjaran meliputi:

- 1) Menyelenggarakan pelatihan rutin terstruktur, terutama di bidang teknologi informasi dan pengambilan keputusan klinis, untuk memastikan kompetensi tenaga farmasi terpenuhi secara menyeluruh.
- 2) Memperkuat pembagian tugas sesuai bidang agar tenaga farmasi bekerja lebih fokus, efisien, profesional, dan beban kerja merata.
- 3) Mengembangkan kemampuan komunikasi empatik dan edukasi kepada pasien guna membangun hubungan baik dan meningkatkan kepercayaan terhadap layanan apotek.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Amanta, V. C., & Da'i, M. (2024). Pengetahuan Etika dan Penerapan Praktik Apoteker di Kabupaten Sragen. *Usadha: Journal of Pharmacy*, 3(4), 384–398.
- Fuadah, F., & Sianipar, I. (2018). Health Science, Preventing Disease And Extending Life. *Jurnal Kesehatan*, 5(2), 47–55. <https://doi.org/10.52221/jurkes.v6i1.59>
- J. F. Mertens, *et al.* (2023). Factors Influencing Pharmacists' Clinical Decision Making in Pharmacy Practice. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 19, 1267–1277. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2023.05.009>
- Kemendes RI. (2004). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1027/MENKES/SK/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.*
- Kemendes RI. (2024). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1335/2024 Tentang Standar Kompetensi Tenaga Vokasi Farmasi.*
- Nurdewi, N. (2022). Implementasi Personal Branding Smart Asn ASN Perwujudan Bangsa Melayani Di Provinsi Maluku Utara. *Jurnal Riset Ilmiah*, 1(2), 297–303. <https://doi.org/10.55681/sentri.v1i2.235>
- Nurfadilah, F., & Haditya, R. (2024). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Kualitas Pelayanan F&B pada Horel Bintang Lima: Studi Empiris di Grand Hotel Preanger. *Jurnal Bina Manajemen*, 13(1), 13–21.
- Prastiwi, D., *et al.* (2023). *Pengantar Biomedik (Cetakan Pertama)*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Putri, A. Q. S., & Fauziya, F. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Dalam Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Cililin. *Economics and Digital Business Review*, 5(2), 789–799.
- Sauri, S., & Afrilla, T. (2022). Ilmu Sosial dan Humaniora Sebagai Bagian Perkembangan Filsafat. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(6), 10626–10632.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D (Cetakan Ke-19)*. Alfabeta, CV.
- WHO. (2006). *The Role of Education in the Rational Use of Medicines*.
- Wulaisfan, R., *et al.* (2023). *Pengantar ilmu farmasi (Cetakan Pertama)*. Madza Media.
- Zainudin, A., *et al.* (2024). Sistem Informasi Persediaan Obat Berbasis Web Di Rumah Sakit Bina Kasih. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 3(3), 30–34.