

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek Rizky Peni Farma Plesungan

Winanti Puji Utami¹, Risma Sakti Pambudi*², Khotimatul Khusna³

^{1,2,3}Program Studi Farmasi, Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan, Universitas Sahid Surakarta, Indonesia
e-mail: rismasaktip@gmail.com

Article Info

Article history:

Submission Desember 2025

Review Desember 2025

Accepted Januari 2026

Abstrak

Pelayanan kefarmasian di apotek berperan penting dalam menjamin ketersediaan obat yang aman, bermutu, dan berkhasiat, serta menjadi salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan yang tercermin melalui kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Rizky Peni Farma Plesungan. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional yang bertujuan menggambarkan tingkat kepuasan pasien pada satu waktu pengamatan melalui data numerik yang dianalisis secara statistik. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, dengan populasi seluruh pasien yang membeli obat dengan resep maupun tanpa resep dokter di Apotek Rizky Peni Farma Plesungan. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner kepuasan pasien dan dianalisis menggunakan perhitungan skor persentase kategorik dengan membandingkan skor aktual terhadap skor ideal kemudian dikalikan 100 untuk memperoleh tingkat kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi pelayanan kefarmasian berada pada kategori sangat puas, meliputi dimensi kehandalan sebesar 83,47%, ketanggapan 81,00%, jaminan 81,70%, empati 82,70%, dan bukti langsung 81,47%. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian mencapai 82,07% dengan kategori sangat puas. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di Apotek Rizky Peni Farma Plesungan telah memenuhi harapan pasien pada seluruh aspek pelayanan. Penelitian ini memberikan kontribusi berupa gambaran empiris tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan kefarmasian di apotek komunitas yang dapat dimanfaatkan sebagai dasar evaluasi dan peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

Kata kunci : Kepuasan; Pasien; Apotek; Kefarmasian

Ucapan terima kasih:

Abstract

Pharmaceutical services in community pharmacies play an important role in ensuring the availability of safe, high-quality, and effective medicines, and serve as an indicator of healthcare service quality as reflected in patient satisfaction. This study aimed to describe the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Rizky Peni Farma Pharmacy, Plesungan. This research employed a descriptive quantitative design with a cross-sectional approach to describe patient satisfaction at a single point in time using numerical data analyzed statistically. The study sample consisted of 100 respondents selected through purposive sampling, with the population comprising all patients who purchased prescription and non-prescription medicines at Rizky Peni Farma Pharmacy, Plesungan. Data were collected using a patient satisfaction questionnaire and analyzed using a categorical percentage score method by comparing the actual score with the ideal score and multiplying the result by 100 to obtain the

satisfaction level. The results showed that all dimensions of pharmaceutical services were categorized as very satisfactory, including reliability (83.47%), responsiveness (81.00%), assurance (81.70%), empathy (82.70%), and tangibles (81.47%). Overall, the level of patient satisfaction with pharmaceutical services reached 82.07%, classified as very satisfactory. The conclusion of this study indicates that pharmaceutical services at Rizky Peni Farma Pharmacy, Plesungan have met patient expectations across all service aspects. This study provides an empirical overview of patient satisfaction based on the five dimensions of pharmaceutical service quality in a community pharmacy, which can serve as a basis for evaluation and continuous service quality improvement.

Keyword : Satisfaction; Patient; Pharmacy; Pahraceutical

DOI

©2020Politeknik Harapan Bersama Tegal

Alamat korespondensi:
Prodi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal
Gedung A Lt.3. Kampus 1
Jl. Mataram No.09 Kota Tegal, Kodepos 52122
Telp. (0283) 352000
E-mail: parapemikir_poltek@yahoo.com

p-ISSN: 2089-5313
e-ISSN: 2549-5062

A. Pendahuluan

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu bentuk profesionalisme tenaga kesehatan yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan dan derajat kesehatan masyarakat[1]. Seiring perkembangan sistem pelayanan kesehatan, orientasi pelayanan kefarmasian di apotek telah bergeser dari *drug-oriented* menjadi *patient-oriented*, sehingga kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kefarmasian[2].

Apotek tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyaluran perbekalan farmasi, tetapi juga sebagai sarana pelayanan kefarmasian yang mencakup pengelolaan obat serta pemberian informasi dan konseling obat secara tepat dan rasional[2]. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016, apotek sebagai sarana pelayanan kesehatan dituntut mampu memberikan pelayanan kefarmasian yang bermutu dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Pelayanan kefarmasian yang optimal mencakup ketersediaan obat yang aman, bermutu, dan berkhasiat, serta pemantauan penggunaan obat untuk mencegah terjadinya kesalahan pengobatan[3].

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam pelayanan kesehatan yang mencerminkan kesesuaian antara harapan pasien dan pelayanan yang diterima [4]. Menurut Kotler dalam [1], tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di apotek menjadi cerminan keberhasilan mutu pelayanan kefarmasian[5]. Peran petugas apotek, khususnya apoteker, sangat menentukan dalam membangun kepuasan pasien melalui pelayanan yang tidak hanya berfokus pada produk obat, tetapi juga pada kebutuhan dan pemahaman pasien. Kurangnya kualitas pelayanan kefarmasian, terutama dalam pemberian informasi dan konseling obat, dapat berdampak pada rendahnya pengetahuan pasien, ketidakpatuhan dalam penggunaan obat, serta penurunan kualitas hidup pasien [6].

Dimensi kualitas jasa untuk melihat tingkat kepuasan pasien dijabarkan menjadi lima dimensi, yaitu meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti langsung (*tangible*) [7]. Hal ini dibuktikan pada penelitian yang dilakukan

oleh [4] melaporkan tingkat kepuasan pasien di Apotek Sehati Surakarta dengan rata-rata sebesar 83% dan termasuk kategori sangat puas. Sementara itu, penelitian lain oleh [8] menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada apotek rumah sakit berada pada kategori puas, dengan tingkat kepuasan responden berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan berada pada kisaran 61%–80%.

Di sisi lain, penelitian di Kecamatan Mertoyudan melaporkan tingkat kepuasan pasien sebesar 85,81% [6] serta penelitian Putri (2018) di apotek Kota Malang yang menunjukkan tingkat kepuasan pasien berada pada kisaran 55%–64% atau termasuk kategori kurang puas. Perbedaan temuan tersebut menegaskan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian sangat bergantung pada konteks dan karakteristik masing-masing apotek, sehingga diperlukan kajian lokal yang spesifik di setiap apotek, termasuk Apotek Rizky Peni Farma Plesungan, yang hingga saat ini belum pernah dievaluasi secara sistematis.

Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di apotek belum sepenuhnya optimal, khususnya terkait lamanya waktu pelayanan dan kurangnya pemberian informasi obat kepada pasien. Kondisi ini berkaitan dengan rendahnya ketanggapan dan keterampilan petugas apotek dalam memberikan pelayanan, terutama dalam aspek komunikasi dan konseling obat. Permasalahan tersebut semakin memperkuat urgensi dilakukannya evaluasi tingkat kepuasan pasien sebagai dasar perbaikan mutu pelayanan kefarmasian.

Oleh karena itu, hingga saat ini belum terdapat penelitian yang secara sistematis mengkaji tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Rizky Peni Farma Plesungan. Hal ini didukung dengan Penelitian di Surakarta dan Yogyakarta menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang bervariasi antara 55% hingga 88%. Perbedaan ini menegaskan perlunya kajian lokal di setiap apotek, termasuk Rizky Peni Farma Plesungan, yang belum pernah dievaluasi secara sistematis [6][9].

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan persepsi pasien, menjadi bahan evaluasi bagi pengelola apotek dalam meningkatkan mutu pelayanan, serta mendukung pengembangan

pelayanan kefarmasian yang lebih berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Rizky Peni Farma Plesungan.

B. Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian deskriptif kuantitatif bertujuan untuk menggambarkan fenomena atau keadaan yang ada dengan menggunakan data numerik yang dianalisis secara statistik. Data yang dikumpulkan berupa angka-angka untuk memberikan gambaran tentang kondisi atau fenomena tertentu, dalam hal ini tingkat kepuasan pasien [10]. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang membeli obat dengan resep dokter maupun tanpa resep dokter di apotek Rizky Farma Plesungan.

Besaran ukuran sampel dari populasi yang tidak diketahui jumlahnya dihitung menggunakan rumus Lemeshow sebagai berikut.

$$n = \frac{Z^2 P (1 - P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

z = Skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

P = Maksimal estimasi 0,5

d = Tingkat kesalahan; dalam penelitian

ini menggunakan 0,1

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

n = 96,04

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, peneliti menetapkan jumlah responden yang diperlukan dalam penelitian ini adalah 100 responden.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dengan *purposive sampling* sesuai dengan kriteria tertentu:

1. Kriteria inklusi
 - a. Responden usia dewasa (20-60 tahun).
 - b. Responden yang dapat berkomunikasi, membaca, dan menulis dengan baik.
 - c. Responden pembeli obat tanpa resep dokter.
 - d. Responden pembeli obat yang menebus obat dari resep dokter.

- e. Responden yang bersedia mengisi kuesioner.

2. Kriteria Eksklusi

- a. Responden dengan usia lanjut (> 60 tahun).
- b. Pegawai apotek.
- c. Responden yang menolak atau tidak mau mengisi kuesioner.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL menurut Parasuraman dalam [10], yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Instrumen SERVQUAL dipilih karena merupakan salah satu alat ukur yang paling banyak digunakan dan terbukti efektif dalam menilai kualitas pelayanan jasa, termasuk pelayanan kefarmasian, serta telah banyak diaplikasikan dan disesuaikan dengan konteks pelayanan kesehatan di Indonesia. Kuesioner dalam penelitian ini diadaptasi dari Novaryatiin [7]. Instrumen penelitian telah diuji validitas dan reliabilitasnya dan terbukti valid (r hitung > r tabel 0,361) dan reliabel ($Cronbach's\ alpha > 0,7$).

Definisi operasional dalam penelitian ini meliputi enam variabel yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Rizky Peni Farma Plesungan. Variabel pertama yaitu daya tanggap (*responsiveness*) yang didefinisikan sebagai kemauan petugas apotek untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada pasien, termasuk kesigapan dalam mendengar dan menangani keluhan, kejelasan informasi terkait obat atau resep, serta kemampuan menyelesaikan masalah pasien. Variabel ini diukur melalui kuesioner yang diadaptasi dari Novaryatiin [7].

Variabel kedua yaitu kehandalan (*reliability*) yang menggambarkan kemampuan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan secara akurat dan dapat dipercaya sesuai dengan prosedur yang dijanjikan. Indikator yang digunakan mencakup kecepatan pelayanan obat, ketersediaan obat yang lengkap, serta keramahan petugas saat melayani pasien.

Variabel selanjutnya adalah jaminan (*assurance*), yang menunjukkan kompetensi petugas dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan

kefarmasian yang diberikan. Pengukuran variabel ini didasarkan pada pengetahuan dan keterampilan petugas, jaminan kualitas obat yang diberikan, serta kesesuaian obat dengan kondisi dan kebutuhan pasien.

Variabel keempat yaitu empati (empathy) yang diartikan sebagai perhatian dan kepedulian petugas terhadap pasien sebagai individu yang memiliki kebutuhan berbeda. Indikator pengukurannya meliputi perhatian terhadap keluhan pasien, kenyamanan saat menunggu obat, serta pemberian pelayanan yang tidak membedakan status sosial pasien.

Variabel kelima adalah bukti langsung (tangibles) yang mencerminkan penampilan fasilitas fisik apotek dan petugas sebagai bagian dari kualitas pelayanan. Variabel ini mencakup kenyamanan dan kebersihan ruangan, penataan peralatan, serta penampilan petugas yang rapi dan sopan. Variabel terakhir yaitu kepuasan pasien, yang didefinisikan sebagai respon emosional berupa perasaan senang atau tidak senang setelah pasien membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan mereka. Pengukuran variabel ini dilakukan melalui keseluruhan indikator dari lima dimensi SERVQUAL yang meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung.

Langkah-langkah dalam penelitian ini meliputi tahap persiapan, perizinan, pelaksanaan, dan penyelesaian. Pada tahap persiapan, peneliti menentukan sampel yang sesuai dengan kriteria inklusi serta menyusun instrumen dan lembar kerja pengambilan data. Tahap perizinan dilakukan dengan mengurus surat pengantar dari Universitas Sahid Surakarta dan persetujuan dari Apotek Rizky Farma Plesungan, serta pengajuan ethical clearance guna menjamin perlindungan hak responden.

Penyajian data dalam penelitian ini menggunakan tabel dan analisis datanya menerapkan *mean*. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial.

Tabel 1. Penilaian Skala Likert Kepuasan

Kategori Penilaian	Skor
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Sumber: Riduwan dalam (Mulyani, 2017)

Penentuan interval range skala kepuasan dengan cara menentukan interval (rentang jarak) dan interpretasi persen (%) agar dapat mengetahui penilaian dengan metode mencari interval skor persen (I). Rumus interval:

Perhitungan:

$I = \text{jumlah responden} / \text{jumlah skor (likert)}$

$I = 100/5$

$I = 20$

Hasil (I) = 20 (Interval jarak dari terendah 0% hingga tertinggi 100%)

Berikut tabel range skala kepuasan responden:

Tabel 2. Penilaian Skala Likert Kepuasan

No	Penilaian	Nilai skala peringkat
1	Sangat Puas	81%-100%
2	Puas	61%-80%
3	Cukup Puas	41%-60%
4	Tidak Puas	21%-40%
5	Sangat Tidak Puas	0%-20%

Sumber: Riduwan dalam (Mulyani, 2017)

Karakteristik demografi responden pada penelitian ini yaitu usia dan jenis kelamin. Pengolahan data menggunakan persentase menggunakan rumus sebagai berikut.

$$P = N/F \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

F = Frekuensi

N = Jumlah Sampel

Scoring yaitu pemberian nilai/ pengukuran kepuasan pasien yang dilakukan dengan cara menghitung persentase masing-masing indikator pertanyaan (responsiveness, reliability, assurance, empathy dan tangible).

$$\% = \frac{\sum \text{skor perolehan}}{\sum \text{skor maksimum}} \times 100\%$$

Rumus index %:

Keterangan:

Σ skor perolehan = Total dari seluruh jawaban responden pada setiap item pertanyaan.

Σ skor maksimum = Nilai skala likert tertinggi x jumlah responden

C. Hasil dan Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Rizky Peni Farma Plesungan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti langsung. Data

dikumpulkan dari 100 responden dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif dalam bentuk skor dan persentase kepuasan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli 2025.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi empat aspek, yaitu jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendidikan terakhir.

1. Jenis Kelamin

Tabel 3. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	38	38
Perempuan	62	62
Total	100	100

Berdasarkan tabel di atas, responden penelitian ini lebih banyak berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 62 orang (62%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 38 orang (38%). Dengan demikian, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan.

2. Usia

Responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

Tabel 4. Usia Responden

Usia	Rentang Usia (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
Dewasa Muda	20–40	14	14
Dewasa Madya	41-60	86	86
Dewasa Akhir	>60	0	0
Total		100	100

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada kategori dewasa madya dengan rentang usia 41-60 tahun, yaitu sebanyak 86 orang (86%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan individu dengan tingkat kedewasaan dan pengalaman yang relatif matang, serta berada dalam usia produktif. Sementara itu, responden pada kategori dewasa muda dengan rentang usia 20-40 tahun berjumlah 14 orang (14%). Tidak terdapat responden yang termasuk dalam kategori dewasa akhir (>60 tahun).

3. Pekerjaan

Distribusi responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

Tabel 5. Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Ibu Rumah Tangga	33	33
Pedagang/Wirawasta	18	18
Pegawai Negeri/Swasta	38	38
Mahasiswa	11	11
Total	100	100

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga, yaitu sebanyak 33 orang (33%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan perempuan yang berperan dalam mengurus rumah tangga. Responden dengan pekerjaan pegawai negeri/swasta sebanyak 38 orang (38%) dan pedagang/wirawasta sebanyak 18 orang (18%). Sementara itu, responden dengan pekerjaan sebagai mahasiswa berjumlah 11 orang (11%).

4. Pendidikan Terakhir

Distribusi responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

Tabel 6. Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
SD	8	8
SMP	15	15
SMA/SMK	55	55
Diploma/Sarjana	22	22
Total	100	100

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir pada jenjang SMA/SMK, yaitu sebanyak 55 orang (55%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden telah menempuh pendidikan menengah atas. Responden dengan pendidikan terakhir Diploma/Sarjana berjumlah 22 orang (22%), sedangkan yang berpendidikan terakhir SMP sebanyak 15 orang (15%). Sementara itu, responden dengan pendidikan terakhir SD merupakan

kelompok terkecil, yaitu sebanyak 8 orang (8%).

Dimensi SERVQUAL

1. Dimensi Kehandalan

Dimensi kehandalan dalam penelitian ini mencakup kecepatan pelayanan obat, obat tersedia dengan lengkap dan petugas Apotek melayani dengan ramah dan tersenyum dijelaskan melalui tabel berikut.

Tabel 7. Dimensi Kehandalan

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Skor	Persentase (%)	Kriteria
1	Kecepatan pelayanan obat	410	82	Sangat Puas
2	Obat tersedia dengan lengkap	409	81,8	Sangat Puas
3	Petugas Apotek melayani dengan ramah dan tersenyum	433	86,6	Sangat Puas
Rata-rata		417,3	83,47	Sangat Puas

Pada dimensi kehandalan, tiga pernyataan yang dinilai meliputi kecepatan pelayanan obat, ketersediaan obat, dan keramahan petugas apotek. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata skor 417,3 dengan persentase kepuasan 83,47% yang masuk kategori "Sangat Puas". Secara spesifik, kecepatan pelayanan obat memperoleh skor 410 (82%), ketersediaan obat 409 (81,8%), dan keramahan petugas 433 (86,6%) sebagai skor tertinggi. Temuan ini menegaskan bahwa pelayanan kefarmasian di Apotek Rizky Peni Farma Plesungan dinilai sangat handal oleh pasien

2. Dimensi Ketanggapan

Dimensi ketanggapan dalam penelitian ini mencakup petugas farmasi sigap dan tanggap segera dalam mendengar dan mengatasi keluhan pasien, petugas farmasi memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/ obat ditebus pasien dan petugas Apotek mampu

memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien dijelaskan melalui tabel 4.6:

Tabel 8. Dimensi Ketanggapan

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah Skor	%	Kriteria
1	Petugas farmasi sigap dan tanggap segera dalam mendengar dan mengatasi keluhan pasien	409	81,8	Sangat Puas
2	Petugas farmasi memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/ obat ditebus pasien	407	81,4	Sangat Puas
3	Petugas Apotek mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien	399	79,8	Puas
Rata-rata		405	81	Sangat Puas

Hasil analisis menunjukkan bahwa pernyataan mengenai respon cepat dan tanggap petugas memperoleh skor 409 atau sebesar 81,8% dengan kategori sangat puas. Selanjutnya, pernyataan terkait penyampaian informasi obat yang jelas dan mudah dipahami memperoleh skor 407 atau 81,4% dengan kategori yang sama. Sementara itu, pernyataan mengenai kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah pasien memperoleh skor 399 atau 79,8% dan tetap berada dalam kategori puas. Secara keseluruhan, rata-rata persentase pada dimensi kehandalan mencapai 81%, yang menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan.

3. Dimensi Jaminan

Rincian hasil penilaian dari dimensi ini dijelaskan melalui Tabel berikut,

Tabel 9. Dimensi Jaminan

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Skor	%	Kriteria
1	Petugas Apotek	409	81,8	Sangat Puas

	mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja				
2	Obat yang diperoleh terjamin kualitasnya	406	81,2	Sangat Puas	
3	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta	411	82,2	Sangat Puas	
Rata-rata		408,7	81,7	Sangat Puas	

Hasil dari pernyataan pertama menunjukkan bahwa pasien menilai petugas apotek memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja, dengan skor sebesar 409 atau 81,8% dan masuk dalam kategori puas. Pada pernyataan kedua, mengenai kualitas obat yang diperoleh, diperoleh skor 406 atau 81,2% yang juga dikategorikan puas. Sedangkan pada pernyataan ketiga, yang menilai kesesuaian obat yang diberikan dengan permintaan pasien, skor yang diperoleh sebesar 411 atau 82,2%, dan termasuk dalam kategori puas. Secara keseluruhan, rata-rata skor pada dimensi kehandalan adalah sebesar 408,7 atau 81,7% yang menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian pada aspek kehandalan di Apotek Rizky Peni Farma Plesungan berada pada kategori puas.

4. Dimensi Empati

Dimensi empati dalam penelitian ini mencakup sejauh mana petugas memberikan perhatian penuh terhadap keluhan pasien, kenyamanan pasien selama menunggu obat, serta kesetaraan dalam pelayanan tanpa membedakan status sosial.

Tabel 10. Dimensi Empati

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Skor	(%)	Kriteria
1	Petugas memberikan perhatian penuh terhadap	404	80,8	Puas

	keluhan pasien merasa nyaman selama menunggu obat				
2	Pasien merasa nyaman selama menunggu obat	396	79,2	Puas	
3	Petugas memberikan pelayanan pada semua pasien tanpa memandang status sosial	441	88,2	Sangat Puas	
Rata-rata		413,7	82,7	Sangat Puas	

Hasil analisis menunjukkan bahwa pernyataan mengenai perhatian petugas terhadap keluhan pasien memperoleh skor 404 dengan persentase 80,8% dan termasuk dalam kategori puas. Pada pernyataan mengenai kenyamanan selama menunggu obat, diperoleh skor sebesar 396 dengan persentase 79,2% yang juga dikategorikan puas. Sedangkan pernyataan terkait pelayanan yang adil tanpa membedakan status sosial memperoleh skor tertinggi, yaitu 441 dengan persentase 88,2% dan termasuk dalam kategori puas. Rata-rata keseluruhan dari ketiga pernyataan dalam aspek empati menunjukkan nilai 413,7 dengan persentase 82,7%, yang mengindikasikan bahwa secara umum pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di Apotek Rizky Peni Farma Plesungan.

5. Dimensi Bukti Langsung

Penilaian terhadap dimensi ini disajikan secara lengkap pada Tabel berikut.

Tabel 11. Dimensi Bukti Langsung

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Skor	%	Kriteria
1	Kenyamanan dan kebersihan ruangan farmasi atau ruang periksa	404	80,8	Puas
2	Petugas selalu berpenampilan rapi, bersih dan sopan	409	81,8	Sangat Puas

3	Apotek terlihat bersih dan rapi	409	81,8	Sangat Puas
Rata-rata		407,3	81,47	Sangat Puas

Berdasarkan hasil analisis, indikator kenyamanan dan kebersihan ruang memperoleh skor 404 atau 80,8%, penampilan petugas memperoleh skor 409 atau 81,8%, dan kebersihan serta kerapian apotek juga memperoleh skor 409 atau 81,8%. Dengan demikian, rata-rata persentase kepuasan pasien pada dimensi bukti langsung sebesar 81,47%, yang termasuk dalam kategori puas terhadap kualitas pelayanan dari segi tampilan fisik dan kenyamanan lingkungan apotek.

6. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Responden

Tabel 12. Rata-Rata Dimensi SERVQUAL

No	Dimensi	Rata-rata Skor	Persentase (%)	Kriteria
1	Kehandalan	417,3	83,47	Sangat Puas
2	Ketanggapan	405,0	81,00	Sangat Puas
3	Jaminan	408,7	81,70	Sangat Puas
4	Empati	413,7	82,70	Sangat Puas
5	Bukti Langsung	407,3	81,47	Sangat Puas
Rata-rata Keseluruhan		410,4	82,07	Sangat Puas

Seluruh dimensi pelayanan kefarmasian berada pada kategori sangat puas dengan rata-rata keseluruhan sebesar 82,07%. Dimensi kehandalan memperoleh persentase tertinggi sebesar 83,47%, yang menunjukkan bahwa ketepatan pelayanan, ketersediaan obat, serta sikap ramah petugas telah dinilai sangat baik oleh pasien. Dimensi empati juga menunjukkan nilai tinggi sebesar 82,70%, menandakan bahwa perhatian, kepedulian, dan sikap adil petugas memberikan pengalaman pelayanan yang positif.

Namun, beberapa dimensi memiliki persentase yang relatif lebih rendah meskipun tetap berada dalam kategori sangat puas, yaitu ketanggapan (81,00%), jaminan (81,70%), dan bukti langsung (81,47%). Nilai pada dimensi ketanggapan

dapat dipengaruhi oleh keterbatasan jumlah SDM pada jam-jam tertentu sehingga berdampak pada waktu tunggu pasien. Kecepatan pelayanan yang lambat menimbulkan terhambatnya pelayanan di apotek. Selain itu, beban kerja yang tinggi dengan jumlah petugas terbatas menyebabkan durasi pelayanan meningkat signifikan. Keterampilan komunikasi dan problem-solving petugas yang masih perlu ditingkatkan juga memengaruhi kemampuan menyelesaikan masalah pasien secara efektif. Pada dimensi jaminan, perbedaan kemampuan komunikasi petugas dalam menjelaskan penggunaan dan efek obat diduga memengaruhi penilaian pasien. Sementara itu, dimensi bukti langsung kemungkinan dipengaruhi oleh keterbatasan fasilitas fisik dan kenyamanan ruang apotek, yang menjadi salah satu keterbatasan dalam penelitian ini.

Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa pelayanan kefarmasian di Apotek Rizky Peni Farma Plesungan telah memenuhi harapan pasien, baik dari aspek teknis, sikap petugas, maupun kondisi fisik lingkungan apotek.

Pembahasan

1. Karakteristik Responden

a. Jenis kelamin

Berdasarkan data yang diperoleh, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 62 orang (62%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 38 orang (38%). Dominasi responden perempuan dalam penelitian ini karena perempuan cenderung lebih peduli terhadap kesehatan dan lebih aktif dalam mencari pelayanan kesehatan.

b. Usia

Distribusi responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kategori dewasa madya dengan rentang usia 41-60 tahun, yaitu sebanyak 86 orang (86%). Dominasi kelompok usia 41-60 tahun karena kelompok usia produktif dan menjelang lansia lebih sering mengakses layanan kefarmasian karena mulai mengalami

berbagai kondisi kesehatan yang membutuhkan obat-obatan.

c. Pekerjaan

Berdasarkan jenis pekerjaan, responden terbanyak adalah pegawai negeri/swasta sebanyak 38 orang (38%). Tingginya proporsi pegawai negeri/swasta dapat dijelaskan karena kelompok ini memiliki akses ekonomi yang memadai untuk membeli obat dan umumnya memiliki kesadaran tinggi akan pentingnya kesehatan.

d. Pendidikan

Distribusi responden berdasarkan pendidikan terakhir menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir pada jenjang SMA/SMK, yaitu sebanyak 55 orang (55%) dan Diploma/Sarjana berjumlah 22 orang (22%). Dominasi responden dengan pendidikan SMA/SMK dan Diploma/Sarjana menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki literasi kesehatan yang memadai dan mampu memahami informasi yang disampaikan oleh petugas farmasi.

2. Dimensi Kehandalan

Dimensi kehandalan yang terdapat dalam konteks pelayanan kefarmasian menggambarkan sejauh mana apotek mampu memberikan layanan secara konsisten dan akurat sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada pasien. Dimensi ini mencakup beberapa aspek antara lain kecepatan pelayanan dalam pemberian obat, ketersediaan obat yang memadai, serta sikap ramah petugas apotek dalam berinteraksi dengan pasien. Berdasarkan hasil penelitian ini, diperoleh rata-rata skor pada dimensi kehandalan sebesar 417,3 dengan persentase 83,47%, yang termasuk dalam kategori sangat puas. Nilai tertinggi diperoleh pada indikator keramahan petugas, yakni sebesar 86,6%, yang menandakan bahwa sikap santun dan ramah petugas menjadi salah satu unsur penting dalam membangun kepuasan pasien.

Aspek kecepatan pelayanan obat memperoleh skor 410 (82%) dengan kategori Sangat Puas. Hal ini menandakan bahwa pasien menilai layanan di apotek sudah cukup cepat dalam memproses dan

menyerahkan obat. Kecepatan pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan pasien (Novaryati et al., 2018). Sejalan dengan itu, penelitian Agusthin et al. (2025) juga mengungkapkan bahwa aspek kecepatan pelayanan memperoleh nilai 79,79% dengan kategori puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa ketepatan waktu dalam pemberian obat mencerminkan efisiensi kerja petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, meskipun pada praktiknya beberapa kendala seperti tingginya jumlah pasien atau keterbatasan sumber daya manusia (SDM) masih dapat menyebabkan penundaan layanan.

Aspek ketersediaan obat secara lengkap mendapatkan skor 409 (81,8%) masuk dalam kategori Sangat Puas. Ketersediaan obat yang memadai sangat menentukan tingkat kepuasan pasien, sebab keterlambatan atau kekosongan obat dapat menurunkan persepsi terhadap kualitas layanan. Sejalan dengan temuan tersebut, penelitian [12] di Apotek Penggilingan Baru Jakarta Timur menunjukkan bahwa ketersediaan obat menjadi salah satu aspek penting dalam pelayanan kefarmasian yang mempengaruhi kepuasan pasien, dengan hasil penelitian menunjukkan 72,46% responden merasa puas terhadap pelayanan termasuk ketersediaan obat. Apabila rumah sakit tidak mampu merencanakan serta melaksanakan manajemen obat dengan baik, maka kualitas pelayanan akan menurun dan pada akhirnya berimplikasi langsung pada rendahnya tingkat kepuasan pasien.

Pada aspek keramahan petugas apotek menempati skor tertinggi, yakni 433 (86,6%) dengan kategori Sangat Puas. Temuan ini menunjukkan bahwa sikap ramah dan santun dari petugas menjadi aspek yang sangat dihargai oleh pasien. Sikap interpersonal yang baik tidak hanya meningkatkan kenyamanan pasien, tetapi juga membangun kepercayaan. Sejalan dengan itu, menurut penelitian [13] yang menunjukkan bahwa kesediaan petugas menjawab pertanyaan pasien dengan baik dan ramah memperoleh skor 320 atau 80,83% dengan kategori puas. Profesionalisme petugas farmasi dalam

berkomunikasi baik dengan pasien, penyerahan obat kepada pasien dilakukan dengan cara yang baik dan sopan dan petugas bersedia menjawab pertanyaan pasien dengan baik dan ramah turut menciptakan pengalaman pelayanan yang positif dan memperkuat kepercayaan pasien terhadap kualitas layanan kefarmasian. Temuan ini juga didukung oleh penelitian.

Selain itu, penelitian [11] memperoleh skor rata-rata 79,79% dengan kategori puas, yang menunjukkan bahwa keramahan petugas menjadi faktor penting dalam menunjang kepuasan pasien. Selain itu, petugas yang mampu menyampaikan informasi dengan bahasa sederhana yang mudah dipahami, maka akan membuat pasien merasa nyaman sekaligus terbantu dalam memahami cara penggunaan maupun penyimpanan obat. Dengan demikian, keramahan petugas menjadi salah satu dimensi penting yang konsisten memengaruhi tingkat kepuasan pasien di berbagai penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi kehandalan dalam pelayanan kefarmasian mencerminkan kemampuan apotek untuk memberikan layanan secara konsisten dan akurat kepada pasien. Dimensi ini meliputi beberapa aspek utama antara lain kecepatan pelayanan obat, ketersediaan obat yang memadai, serta keramahan petugas apotek dalam berinteraksi dengan pasien. Pasien menilai kehandalan apotek sangat memuaskan, dengan skor tertinggi diberikan pada indikator keramahan petugas. Sikap ramah dan santun petugas tidak hanya meningkatkan kenyamanan pasien, tetapi juga membangun kepercayaan serta memperkuat hubungan interpersonal yang positif. Selain itu, kemampuan petugas menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami turut membantu pasien memahami penggunaan dan penyimpanan obat secara tepat, sehingga menambah pengalaman pelayanan yang menyenangkan.

3. Dimensi Ketanggapan

Dimensi ketanggapan dalam hal ini merujuk pada kemampuan petugas apotek dalam merespons dengan cepat dan tanggap setiap permintaan bantuan,

menjawab pertanyaan yang diajukan oleh setiap pasien, serta menangani keluhan pasien secara efektif. Berdasarkan hasil penelitian ini, diperoleh rata-rata skor pada dimensi ketanggapan sebesar 405 atau dalam persentase 81% dan termasuk dalam kategori puas. Meskipun hasil tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien merasa puas, terdapat satu indikator yang masih perlu mendapat perhatian, yaitu terkait dengan kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang dialami pasien. Indikator ini memperoleh skor terendah sebesar 79,8% dalam kategori "Puas", sehingga menjadi catatan penting bagi apotek untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan penanganan keluhan.

Pada aspek petugas farmasi sigap dan tanggap dalam mengatasi keluhan pasien memperoleh skor 409 (81,8%), yang menunjukkan bahwa mayoritas pasien menilai petugas apotek cepat dalam memberikan bantuan ketika terjadi keluhan. Hal ini selaras dengan pendapat Parasuraman yang menyatakan bahwa ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat, serta menjadi salah satu dimensi kunci dalam kualitas pelayanan [7]. Hal ini didukung oleh penelitian [5] menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada aspek petugas apotek menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien berada pada kategori sangat puas (92%) dan penilaian rata-rata dimensi ketanggapan kategori sangat puas (91%). Penelitian oleh Hendaridi et al. (2023) juga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien berada pada kategori sangat puas (91,1%). Hasil tersebut mengindikasikan meningkatnya kesadaran pasien akan pentingnya informasi obat yang digunakan, sehingga menuntut petugas farmasi untuk memberikan layanan informasi obat yang jelas dan akurat guna memenuhi kebutuhan pasien secara optimal.

Selanjutnya, aspek petugas farmasi memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep atau obat mendapat skor 407 (81,4%) dengan

kategori Sangat Puas. Hasil ini menegaskan bahwa komunikasi yang baik antara petugas dan pasien penting untuk meningkatkan pemahaman pasien terhadap obat yang digunakan. Sejalan dengan [15], kejelasan informasi dalam pelayanan kefarmasian terbukti berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien. Penelitian oleh [16] kategori pemberian informasi obat menunjukkan bahwa 23 orang (28,8%) menilai kurang cukup, sedangkan 57 orang (71,2%) menilai cukup. Hasil ini menggambarkan bahwa secara umum pemberian informasi obat di apotek sudah tergolong memadai. Informasi yang disampaikan oleh apoteker saat penyerahan obat mencakup aturan pakai, cara penyimpanan, indikasi, efek samping, interaksi obat yang mungkin terjadi, serta hal-hal lain yang belum dipahami pasien. Dengan demikian, praktik pemberian informasi obat yang lengkap dan jelas ini tidak hanya membantu pasien memahami penggunaan obat, tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan rasa aman dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

Aspek petugas Apotek mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah pasien memperoleh skor terendah, yaitu 399 (79,8%) dengan kategori Puas. Meskipun masih berada pada kategori positif, aspek ini menunjukkan adanya ruang perbaikan terutama dalam keterampilan *problem solving* dan komunikasi persuasif petugas apotek. Semakin sering petugas berinteraksi langsung dengan keluhan pasien, semakin terasah kemampuan mereka dalam memberikan solusi, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan diri dan mutu pelayanan [17]. Penelitian oleh [18] menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah konsumen memperoleh skor 78,25% dengan kategori puas, menegaskan bahwa efektivitas penyelesaian masalah merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pengembangan keterampilan petugas dalam menangani keluhan secara cepat, tepat, dan komunikatif menjadi aspek

yang perlu terus ditingkatkan untuk memastikan pelayanan kefarmasian yang lebih optimal.

4. Dimensi Jaminan

Dimensi jaminan mencerminkan tingkat kepercayaan pasien terhadap kemampuan petugas apotek dalam memberikan pelayanan yang profesional dan menjamin keamanan penggunaan obat. Aspek ini berkaitan erat dengan keahlian tenaga kefarmasian serta mutu obat yang disediakan. Dalam penelitian ini, dimensi jaminan memperoleh skor rata-rata 408,67 atau 81,8%, yang dikategorikan sangat puas.

Aspek pengetahuan dan keterampilan petugas apotek memperoleh skor 409 (81,8%), menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap kompetensi tenaga kefarmasian. Pengetahuan yang memadai dan keterampilan teknis yang baik menjadi indikator penting dalam memberikan jaminan mutu pelayanan. Menurut [19], kompetensi tenaga farmasi berkontribusi besar pada kepuasan pasien karena pasien merasa lebih percaya terhadap layanan yang diberikan. Penelitian oleh [20] juga mendukung temuan ini, di mana petugas apotek dengan wawasan yang luas dan kecakapan dalam memberikan pelayanan kefarmasian memperoleh penilaian cukup puas dari 47 responden dan sangat puas dari 23 responden dari total 100 responden. Selain itu, dimensi jaminan (*assurance*) menunjukkan persentase sebesar 98,3%, yang mencerminkan kemampuan petugas apotek dalam memberikan informasi obat secara jelas dan pelayanan berkualitas sesuai dengan ekspektasi pasien. Dengan demikian, kompetensi dan keterampilan petugas apotek menjadi faktor kunci dalam memastikan pelayanan kefarmasian yang aman, efektif, dan memuaskan [20].

Aspek kualitas obat yang diperoleh pasien mendapat skor 406 (81,2%), yang menandakan bahwa mutu obat di apotek dinilai sangat baik. Pasien merasa aman karena obat yang disediakan terjamin keasliannya dan sesuai dengan standar mutu. Menurut [21], jaminan kualitas obat merupakan salah satu faktor utama yang meningkatkan rasa aman dan kepuasan pasien. Penelitian oleh [22] menunjukkan

bahwa pasien menilai petugas apotek telah memberikan pelayanan dengan baik, di mana obat diterima dalam kondisi baik, rapi, dan sesuai dengan yang tertulis pada resep, sehingga rata-rata penilaian pasien dikategorikan puas dengan skor 78,10%. Dengan demikian, kualitas obat menjadi faktor penting yang tidak hanya memastikan keamanan pasien, tetapi juga berperan signifikan dalam membangun kepuasan terhadap layanan apotek.

Aspek kesesuaian obat yang diberikan dengan yang diminta pasien memperoleh skor tertinggi pada dimensi ini, yakni 411 (82,2%). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di Apotek Rizky Peni Farma dinilai akurat dan dapat diandalkan. Ketepatan dalam memberikan obat sesuai resep menjadi indikator penting dari dimensi jaminan. Hal ini sejalan dengan Parasuraman dalam [7], yang menyatakan bahwa akurasi pelayanan merupakan salah satu bentuk nyata jaminan mutu yang membangun kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan.

Penelitian [23] menambahkan bahwa penjaminan pelayanan kefarmasian sebagian besar didasarkan pada kinerja apoteker, sehingga pasien menilai pelayanan profesional dan hal ini berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan data, sebanyak 75,8% pasien menyatakan jaminan pelayanan puas, 7,1% merasa tidak puas, dan 68,7% merasa puas terhadap pelayanan secara keseluruhan. Dalam praktiknya, kesesuaian obat mencakup beberapa aspek penting, antara lain: obat diberikan sesuai resep, jumlah sesuai kebutuhan pasien, kemasan diberi label petunjuk penggunaan, serta kondisi obat dalam keadaan baik, tidak rusak, dan tidak kadaluwarsa. Selain itu, adanya fasilitas bagi pasien untuk memberikan saran, kritik, atau masukan memungkinkan apotek memperbaiki kesalahan dan menanggapi keluhan secara cepat, sehingga kualitas layanan terus terjaga. Temuan ini menunjukkan bahwa ketepatan dan profesionalisme petugas dalam memberikan obat sesuai kebutuhan pasien menjadi faktor krusial dalam membangun kepercayaan dan kepuasan

pasien secara menyeluruh.

5. Dimensi Empati

Dimensi empati mengukur sejauh mana petugas apotek menunjukkan perhatian secara personal kepada pasien, menciptakan suasana yang nyaman selama proses pelayanan, serta memberikan perlakuan yang setara tanpa membedakan latar belakang sosial pasien. Dalam penelitian ini, dimensi empati memperoleh skor rata-rata sebesar 413,67 atau 82,7%, yang termasuk dalam kategori sangat puas. Indikator dengan skor tertinggi terdapat pada aspek perlakuan adil terhadap seluruh pasien tanpa memandang status sosial, yaitu sebesar 88,2%. Capaian ini mengindikasikan bahwa pasien merasa dihormati dan diperlakukan secara manusiawi selama menerima pelayanan kefarmasian.

Aspek perhatian penuh terhadap keluhan pasien memperoleh skor 404 (80,8%), yang menunjukkan bahwa pasien menilai petugas sudah cukup responsif dalam mendengarkan dan menanggapi keluhan. Namun, nilai ini relatif lebih rendah dibanding indikator lainnya. Menurut [16], kemampuan petugas untuk memahami dan menanggapi keluhan pasien dengan serius sangat penting dalam membangun rasa percaya serta kepuasan emosional pasien terhadap pelayanan. Hasil penelitian [24] menunjukkan bahwa dari 230 responden, sebanyak 53 responden (23,0%) menilai empati petugas cukup namun kurang puas, yang mengindikasikan perlunya peningkatan kemampuan petugas dalam menangani keluhan secara lebih efektif. Petugas kesehatan yang mampu meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan pasien dan berusaha memahami situasi yang dirasakan pasien akan membuat permasalahan menjadi lebih jelas dan solusi yang diberikan menjadi lebih optimal. Selain itu, kemampuan menunjukkan empati, ketika menghadapi kemarahan pasien, sangat penting dalam penanganan keluhan. Dengan demikian, perhatian penuh dan empati petugas tidak hanya membantu menyelesaikan masalah, tetapi juga memperkuat kepercayaan pasien dan meningkatkan kualitas pengalaman pelayanan secara

keseluruhan.

Kemudian aspek kenyamanan pasien saat menunggu obat mendapatkan skor 396 (79,2%), menjadi nilai terendah dalam dimensi ini. Hal tersebut menunjukkan bahwa meskipun suasana pelayanan cukup baik, masih ada aspek kenyamanan fisik atau suasana ruang tunggu yang perlu diperbaiki. Temuan [25] menyebutkan bahwa kenyamanan dalam ruang pelayanan merupakan bagian penting dari empati. Selain itu, penelitian [26] mengenai aspek kenyamanan pasien menunjukkan bahwa indeks tingkat kepuasan pasien mencapai 83%, dengan 50 dari 60 responden menilai pelayanan Sangat Baik, yang berarti pasien merasa sangat puas dengan kenyamanan ruang tunggu yang disediakan. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pasien menilai kenyamanan sudah baik, perhatian lebih terhadap perbaikan fisik ruang tunggu dapat semakin meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan. Oleh karena itu, upaya peningkatan fasilitas dan suasana ruang tunggu menjadi aspek penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang optimal dan menunjang persepsi positif terhadap layanan kefarmasian.

Aspek pelayanan tanpa membedakan status sosial pasien memperoleh skor tertinggi sebesar 441 (88,2%), yang berarti pasien merasa diperlakukan dengan adil dan setara. Hal ini sejalan dengan temuan [27], yang menjelaskan bahwa perlakuan yang adil dan tidak diskriminatif berkontribusi besar terhadap persepsi positif pelanggan. Penelitian [11] juga mendukung hal ini, dengan skor rata-rata 78,97% yang termasuk kategori puas, menunjukkan bahwa petugas farmasi juga mampu melayani pasien prioritas dengan baik, sekaligus menerapkan prinsip kesetaraan dalam pelayanan tanpa memandang status sosial atau latar belakang pasien. Hal ini membuat pasien merasa dihargai dan diperlakukan secara adil. Selain itu, kepatuhan petugas dalam melayani sesuai nomor antrian menunjukkan bahwa pelayanan dijalankan secara terorganisir, yang tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga meminimalisasi potensi konflik antar

pasien. Dengan demikian, pelayanan yang adil dan setara menjadi salah satu faktor utama dalam membangun kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap layanan kefarmasian.

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi empati menunjukkan bahwa petugas apotek mampu memberikan perhatian personal kepada setiap pasien, menciptakan suasana nyaman selama proses pelayanan, serta memperlakukan semua pasien secara adil tanpa membedakan latar belakang sosial. Pasien merasa dihormati dan diperlakukan secara manusiawi, terutama dalam hal pelayanan yang setara dan responsif terhadap keluhan. Kemampuan petugas untuk mendengarkan, memahami situasi, dan menanggapi keluhan dengan serius menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan serta kepuasan emosional pasien. Meskipun sebagian besar pasien menilai pelayanan empatik sudah baik, masih terdapat ruang untuk peningkatan, khususnya dalam menangani keluhan secara lebih efektif dan optimal.

Selain itu, aspek kenyamanan fisik, seperti suasana ruang tunggu, juga menjadi bagian penting dari empati yang dirasakan pasien. Lingkungan yang nyaman dan tertata mendukung pengalaman pelayanan yang lebih positif, sekaligus memperkuat persepsi profesionalisme apotek. Pelayanan yang adil dan setara tanpa memandang status sosial pasien semakin memperkuat kepercayaan dan kepuasan pasien, karena pasien merasa dihargai dan diperlakukan secara profesional. Kepatuhan petugas dalam melayani sesuai urutan dan pengaturan yang terorganisir juga meningkatkan efisiensi pelayanan serta meminimalkan potensi konflik, sehingga keseluruhan pengalaman pasien menjadi lebih memuaskan dan mencerminkan kualitas layanan kefarmasian yang unggul.

6. Dimensi Bukti Langsung

Dimensi bukti langsung merefleksikan mutu sarana fisik yang disediakan seperti kebersihan area pelayanan, kerapian lingkungan apotek, serta penampilan petugas yang melayani. Berdasarkan hasil penelitian, dimensi bukti langsung memperoleh skor rata-rata

sebesar 407,3 atau 81,47% yang dikategorikan sangat puas. Penilaian tertinggi diberikan pada aspek kebersihan apotek dan penampilan petugas, masing-masing mencapai skor 81,8%, menunjukkan bahwa aspek visual dan fisik pelayanan menjadi perhatian penting dari pihak apotek dan dinilai positif oleh pasien. Parasuraman menyatakan bahwa tampilan fisik memiliki pengaruh besar terhadap pembentukan persepsi awal pasien terhadap mutu layanan yang diterima.

Aspek kenyamanan dan kebersihan ruangan farmasi/ ruang periksa memperoleh skor 404 (80,8%) dengan kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi fisik ruang pelayanan cukup bersih dan nyaman. Meskipun demikian, hasil ini juga menunjukkan adanya peluang untuk perbaikan lebih lanjut agar tingkat kepuasan pasien dapat meningkat. Faktor kenyamanan dan kebersihan ruang tidak hanya memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, tetapi juga berdampak pada kenyamanan emosional pasien selama menunggu dan menerima layanan. Menurut [28], kebersihan ruangan dan lingkungan pelayanan sangat penting. Penelitian [29] menunjukkan bahwa ruang tunggu yang nyaman dan bersih memperoleh skor 87,00 dengan kategori sangat puas, menunjukkan bahwa pasien sangat menghargai upaya dalam menyediakan lingkungan apotek yang nyaman. Dengan demikian, menjaga kebersihan dan kenyamanan ruang farmasi atau ruang periksa menjadi faktor penting dalam pelayanan kefarmasian karena tidak hanya memengaruhi kepuasan, tetapi juga membentuk citra profesionalisme dan kualitas layanan di mata pasien. Peningkatan fasilitas fisik seperti ventilasi yang baik, pencahayaan memadai, kursi yang nyaman, serta kebersihan rutin, dapat lebih meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan.

Selanjutnya aspek penampilan petugas apotek memperoleh skor 409 (81,8%) dengan kategori sangat puas. Pasien menilai bahwa petugas selalu menjaga kerapian, kebersihan, serta kesopanan dalam berpenampilan. Hal ini sesuai dengan pendapat Parasuraman

dalam model SERVQUAL, yang menyatakan bahwa tampilan fisik tenaga kesehatan memengaruhi persepsi awal pasien terhadap mutu layanan. Hal ini didukung oleh penelitian [30] yang memperoleh persentase kepuasan pasien sebesar 86,6% dalam kategori sangat puas. Penampilan petugas yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian [25] juga menguatkan bahwa penampilan petugas apotek berpakaian rapi dan sopan saat memberikan pelayanan mampu menumbuhkan citra positif dan meningkatkan kepercayaan pasien dengan nilai 86,13% dalam kategori sangat puas.

Aspek kebersihan dan kerapian apotek juga mendapatkan skor 409 (81,8%) dengan kategori sangat puas. Pasien merasa bahwa apotek terjaga dengan baik, rapi, dan tertata, sehingga menciptakan kesan nyaman saat menerima pelayanan. Penelitian oleh [31] menunjukkan bahwa aspek kerapian dan kebersihan apotek mendapatkan hasil yang baik, dengan rata-rata nilai 3,65 yang termasuk kategori puas. Pemeliharaan kebersihan dan kerapian secara konsisten menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi pasien. Hal ini didukung oleh penelitian [32] menunjukkan bahwa penampilan apotek memperoleh skor 87,63% dengan kategori sangat puas. Penampilan apotek yang baik mampu meningkatkan kepercayaan pasien dan mempengaruhi kepuasan pasien. Dengan demikian, apotek yang terjaga kebersihannya, tertata rapi, dan dilengkapi fasilitas memadai dapat meningkatkan kenyamanan, rasa aman, serta persepsi positif pasien terhadap profesionalisme tenaga kefarmasian.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang sangat tinggi terhadap pelayanan kefarmasian dengan capaian 82,07%, menandakan bahwa apotek telah menerapkan pelayanan yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*). Temuan ini sejalan dengan penelitian [33] yang melaporkan tingkat kepuasan tinggi pada seluruh dimensi SERVQUAL, dengan kehandalan dan bukti fisik sebagai aspek dominan. Dalam penelitian

ini, dimensi kehandalan memperoleh skor tertinggi (83,47%), diikuti empati (82,70%), jaminan (81,70%), dan bukti langsung (81,47%), yang menunjukkan bahwa konsistensi pelayanan, perhatian personal, rasa aman, serta kondisi fisik apotek berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien. Namun, dimensi ketanggapan memiliki skor relatif lebih rendah (81,00%), serupa dengan temuan [33] yang menekankan perlunya peningkatan pada aspek empati dan jaminan. Temuan ini juga konsisten dengan penelitian [34] dalam praktik kefarmasian komunitas yang melaporkan bahwa dimensi fasilitas memperoleh skor kepuasan tertinggi ($3,92 \pm 0,45$), sementara aspek waktu konseling dan ketersediaan tenaga farmasi menunjukkan nilai yang lebih rendah meskipun tingkat kepuasan keseluruhan tergolong baik (rata-rata 3,46). Perbandingan dengan berbagai studi *patient satisfaction in pharmacy practice* tersebut menunjukkan bahwa meskipun fasilitas dan kehandalan pelayanan menjadi kekuatan utama, peningkatan kualitas komunikasi, konseling obat, serta responsivitas dan keterampilan tenaga kefarmasian tetap diperlukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan, kepercayaan, serta loyalitas pasien secara berkelanjutan.

Keterbatasan pada penelitian ini yaitu mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan (62%), sedangkan responden laki-laki hanya 38%. Meskipun penelitian menjelaskan bahwa perempuan cenderung lebih peduli terhadap kesehatan dan lebih aktif mencari pelayanan kesehatan, komposisi ini menciptakan bias gender yang substansial. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa 86% responden berada dalam kategori usia dewasa madya (41-60 tahun), sementara hanya 14% berada pada kategori dewasa muda (20-40 tahun) dan tidak ada responden yang berusia lanjut (>60 tahun). Keterbatasan ini sangat signifikan karena kelompok usia berbeda memiliki karakteristik unik yang mempengaruhi persepsi kepuasan mereka. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat menggunakan komposisi responden yang lebih seimbang antara kedua jenis kelamin dan usia responden yang akan memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang kepuasan pasien secara umum.

B. Simpulan

Penelitian ini memberikan gambaran awal dan empiris mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek komunitas Indonesia, khususnya Apotek Rizky Peni Farma Plesungan, dengan capaian 82,07% yang termasuk kategori sangat puas. Kontribusi utama penelitian ini adalah menyediakan data kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (kehandalan 83,47%, ketanggapan 81,00%, jaminan 81,70%, empati 82,70%, dan bukti langsung 81,47%) yang dapat menjadi acuan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian secara berkelanjutan di apotek komunitas. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di Apotek Rizky Peni Farma Plesungan telah memenuhi harapan pasien pada seluruh aspek pelayanan, dengan keandalan petugas dan komitmen dalam memberikan perlakuan adil sebagai aspek kekuatan utama.

Meskipun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan, antara lain dominasi responden pada kelompok usia dewasa madya (41–60 tahun) sebesar 86% dan tidak adanya responden usia lanjut, sehingga hasil penelitian belum sepenuhnya merepresentasikan persepsi kepuasan dari seluruh kelompok usia. Selain itu, karakteristik responden yang relatif homogen berpotensi memengaruhi variasi penilaian kepuasan pasien. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan sampel yang lebih beragam dari segi usia dan karakteristik demografis, serta dilakukan di apotek komunitas lain dengan konteks yang berbeda seperti lokasi (urban/ rural) dan skala (kecil/ besar). Penelitian lanjutan juga diharapkan dapat mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien secara lebih mendalam, khususnya pada dimensi ketanggapan, guna memperkuat kualitas pelayanan kefarmasian dan meningkatkan kepercayaan serta loyalitas pasien.

Pustaka

- [1] Destiyani, N. Amallia, T. Zaila, and P. Agus, "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Kinan Farma Mojosongo Periode November-Desember Tahun 2021," *Media Farm. Indones.*, vol. 17,

- no. 1, 2021.
- [2] Kemenkes RI, "Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotik," *Kementerian. Kesehat. Republik Indones.*, pp. 1–74, 2019.
- [3] I. Nirmawati, S. Wulandari, and A. Widiyoko, "Analisis Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Pada Unit Rawat Jalan Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) Di Puskesmas Ngemplak Boyolali," vol. 03, no. 03, pp. 139–147, 2024.
- [4] E. Feneranda, R. S. Pambudi, and R. Septiana, "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sehati Surakarta Selama Masa Pandemi Covid-19," *Semin. Nas. Has. Ris. dan Pengabd. Kpd. Masy. Univ. Sahid Surakarta*, vol. 1, no. 1, pp. 789–797, 2021.
- [5] D. S. Wulandari, T. A. Sutrisno, and S. Sugiarsi, "Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Rawat Inap di RSUD Dr Moewardi," vol. 5, no. 4, pp. 307–315, 2024, doi: 10.25047/j-remi.v5i4.4764.
- [6] P. S. Dianita and E. Latifah, "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang," *J. Farm. Sains dan Prakt.*, vol. 3, no. 2, pp. 19–23, 2017, doi: 10.31603/pharmacy.v3i2.1727.
- [7] S. Novaryatiin, S. D. Ardhany, and S. Aliyah, "The Level of Patient Satisfaction to Pharmaceutical Service in Dr. Murjani Hospital Sampit," *Borneo J. Pharm.*, vol. 1, no. 1, pp. 22–26, 2018.
- [8] R. Raising and S. Erikania, "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Apotek," *J. Mandala Pharmacon Indones.*, vol. 5, no. 1, 2019.
- [9] S. Shiffman, "Dynamic influences on smoking relapse process," *J. Pers.*, vol. 73, no. 6, pp. 1715–1748, 2005, doi: 10.1111/j.0022-3506.2005.00364.x.
- [10] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 2nd ed., vol. 3. Bandung: CV. Alfabeta, 2022.
- [11] I. T. Agusthin, G. S. Pratomo, and S. D. Ardhany, "Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Murjani Sampit," *Usadha*, vol. 4, no. 1, pp. 18–22, 2025, doi: 10.36733/usadha.v4i1.11105.
- [12] H. Iskandar and N. Prasetya, "Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Kefarmasian di Apotek Penggilingan Baru Jakarta Timur Periode Maret – April 2024," *J. Ilm. Farm. Terap. Kesehat.*, vol. 2, no. 3, pp. 20–31, 2024, [Online]. Available: <https://epik.ikifa.ac.id/journals/article/view/210>
- [13] A. N. Diani, R. S. Pambudi, and R. Ariastuti, "Kepuasan Pasien Terhadap Layanan KIE di Apotek Sironoboyo," *Demagogi J. Soc. Sci. Econ. Educ.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–11, 2024, doi: 10.61166/demagogi.v2i1.8.
- [14] L. O. Hendaridi, S. Sastrawan, and K. Karjono, "Analisis Persepsi Dan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit Patuh Karya," *J. Ilm. Glob. Educ.*, vol. 4, no. 4, pp. 2499–2511, 2023, doi: 10.55681/jige.v4i4.1374.
- [15] S. E. Rikomah, "Kefarmasian Di Apotek X Kota Bengkulu," *J. Pharmacopoeia*, vol. 2, no. 1, pp. 77–88, 2023.
- [16] H. R. Sulo, "Hubungan Pemberian Informasi Obat dan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda," *Sainstech Farma*, vol. 13, no. 2, pp. 73–79, 2020.
- [17] A. N. Yulawati, N. Putu, and S. Priandewi, "Gambaran Kepuasan Pelayanan Swamedikasi Dengan Metode SERQUAL," *Pros. Simp. Kesehat. Nas.*, vol. 2, no. 1, pp. 93–103, 2022.
- [18] N. L. Ladika, "Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Apotek Y Kota Bukittinggi," *J. Pharma Sainatika*, vol. 6, no. 2, pp. 19–31, 2023, doi: 10.51225/jps.v6i2.25.
- [19] D. D. Nathalia and F. Rozy, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Di Apotek Sm Bekasi Timur," *J. Mitra Kesehat.*, vol. 4, no. 2, pp. 121–129, 2022, doi: 10.47522/jmk.v4i2.141.
- [20] C. D. Bunga, L. Rianawati, A. Yulaikah, E. Latifah, and F. Yulastuti, "Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek

- pendidikan X Kabupaten Magelang
Analysis of customer satisfaction level with pharmaceutical services at educational pharmacy X in Magelang Regency,” *Borobudur Pharm. Rev.*, vol. 5, no. 1, pp. 14–23, 2025.
- [21] N. N. Soraya, E. Wandira, N. A. Andika, N. B. Salsabilla, A. P. A. Santoso, and T. S. Wardani, “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Komunikasi, Informasi, Dan Edukasi (Kie) Obat Oleh Tenaga Kefarmasian Di Apotek Nogosari Farma,” *J. Farm. Dan Kesehatan Indones.*, vol. 2, no. 1, pp. 28–35, 2022, doi: 10.61179/jfki.v2i1.270.
- [22] K. Lawan, P. Romeo, and R. W. Sirait, “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Oesapa Kota Kupang,” *Media Kesehat. Masy.*, vol. 4, no. 1, pp. 82–88, 2022.
- [23] N. M. Rambe, A. Devi Fitriani, and R. Begum Suroyo, “Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia,” *J. Ilmu Psikol. dan Kesehat.*, vol. 1, no. 2, pp. 107–122, 2022, doi: 10.47353/sikontan.v1i2.389.
- [24] M. G. Nangi and Hardiana, “The Relationship of The Aspect of Handling Patient’s Complaints With Patient Satisfaction In Poasia Public Health Centers Of Kendari City,” *MIRACLE J. Public Heal.*, vol. 3, no. 1, 2020.
- [25] L. A. Tusshaleha, S. Rahmat, A. S. Hamdani, and R. Jannah, “Analysis of Visitors’ Satisfaction Level with Pharmaceutical Services at The Pharmacies of Pemenang,” vol. 2, pp. 25–29, 2024.
- [26] A. Umar, “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek X Desa Pattimang Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara Tahun 2020,” *J. Kesehat. Luwu Raya*, vol. 7, no. 1, pp. 22–27, 2020.
- [27] R. A. Ahmadia and Y. W. Satwika, “Hubungan Antara Persepsi Kepuasan Pelanggan Dengan Kualitas Pelayanan Apotek,” *J. Ilmu Psikol. Dan Kesehat.*, vol. 02, no. 02, pp. 45–50, 2025.
- [28] A. Rosyid, N. Febrinasari, and Y. K. Qotimah, “Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wilayah Kota Semarang Selama Pandemi COVID-19,” *Maj. Farm. dan Farmakol.*, vol. 25, no. 3, pp. 109–111, 2021, doi: 10.20956/mff.v25i3.18058.
- [29] H. Anisa and R. Adiningsih, “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Tasikmadu Karanganyar,” *J. Kesehat. Yamasi Makasar*, vol. 5, no. 2, pp. 121–127, 2021.
- [30] A. Ulfah, R. S. Pambudi, and K. Khusna, “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasiandi Apotek K-24 Kota Surakarta Fakultas Sains Teknologi dan Kesehatan , Universitas Sahid Surakarta , Indonesia,” *Parapemikir J. Ilm. Farm.*, vol. 14, no. 2, pp. 127–132, 2025.
- [31] R. S. Nurapriani, E. Suhardiana, and K. R. Bachtiar, “Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek Nakula Tasikmalaya,” *FASKES J. Farm. Kesehatan, dan Sains*, vol. 1, no. 2, pp. 59–72, 2023, doi: 10.32665/faskes.v1i2.2010.
- [32] L. Warti, A. E. Silvyana, D. Muhareni, and Y. T. A. Reubun, “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Kabupaten Bekasi,” *J. Wiyata Penelit. Sains dan Kesehat.*, vol. 12, no. 1, p. 38, 2025, doi: 10.56710/wiyata.v12i1.918.
- [33] A. Subagiyo and R. Aulia, “Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek ”X” Kota Belitang,” *J. Pharm. Tiara Bunda*, vol. 5, pp. 7–10, 2025.
- [34] R. P. Yuliani, F. Muin, M. J. Farrukh, and P. Pribadi, “Customer Satisfaction with Community Pharmacy Services and Its Determinant in Indonesia : A Cross-sectional Survey,” *J. Manaj. dan Pelayanan Farm.*, vol. 14, no. 1, pp. 34–42, 2024, doi: 10.22146/jmpf.90552.